

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

HÔTELLERIE ET RESTAURATION

Збірник текстів і завдань

з дисципліни «Друга іноземна мова» (французька мова)

для організації самостійної роботи
студентів 3 курсу денної форми навчання
за напрямом підготовки «Готельно-ресторанна справа»

Харків – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 2015

HÔTELLERIE ET RESTAURATION. Збірник текстів і завдань з дисципліни «Друга іноземна мова» (французька мова) (для організації самостійної роботи студентів 3 курсу денної форми навчання за напрямом підготовки «Готельно-ресторанна справа») / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. : Н. П. Юр'єва. – Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 103 с.

Укладач : Н. П. Юр'єва.

Рецензент : канд. філол. наук, доцент кафедри іноземних мов ХНУМГ ім. О. М. Бекетова О. Л. Ільєнко

Рекомендовано кафедрою іноземних мов,
протокол № 5 від 23.12.2014

Avant-propos

Le recueil de textes et d'exercices pour les étudiants en management de l'hôtellerie et restauration s'adresse aux étudiants ayant acquis le niveau A1 du Cadre européen de référence pour les langues (CECRL). Il répond aux besoins des cours de français sur objectifs spécifiques (hôtellerie -restauration) et aux objectifs de ceux qui souhaitent améliorer leur français en contexte professionnel.

Il constitue un outil d'apprentissage et de rafraîchissement des connaissances.

Cet ouvrage permet à l'étudiant à la fois d'apprendre le français professionnel et de découvrir la réalité de la vie en France, les différences culturelles, les informations essentielles sur le secteur de l'hôtellerie-restauration en France, le langage de la vie quotidienne, le tout en un temps très court. Ainsi, en 80 à 90 heures de cours selon les publics, il sera possible d'acquérir une bonne base de vocabulaire, simple et fonctionnelle, et de se sentir à l'aise dans la communication orale et écrite.

Chacune des unités porte sur un thème particulier qui correspond aux aspects essentiels du fonctionnement de la sphère hôtellerie-restauration en France et de l'activité professionnelle des étudiants en management de l'hôtellerie-restauration :

1. Le tourisme et l'hôtellerie ;
 2. Les hôtels de tourisme : leur classification ; types de chambres, équipement de chambres ;
 3. Métiers de l'hôtellerie et restauration et leurs caractéristiques;
 4. Technologies de l'accueil des clients et l'activité des services de l'hôtel;
 5. Communication en hôtellerie (des lettres et des courriels professionnels)
- et comprend des textes, dialogues et documents à lire, contenant des expressions - clés de la communication professionnelle. Les notions acquises sont mises en pratique dans les exercices variés (vrai ou faux, associations, mots à retrouver, exercices à trous...), qui peuvent se pratiquer aussi bien à l'oral qu'à l'écrit.

L'objectif visé consiste à acquérir le « savoir » linguistique et à développer également le « savoir-faire » et le « savoir-être » en amenant l'étudiant à l'autonomie linguistique.

I. LE TOURISME ET L'HÔTELLERIE

Définition générale du TOURISME et du MARCHÉ TOURISTIQUE

Le touriste



Visiteur temporaire qui séjourne au moins une nuit ou plus de 24 heures dans un lieu qu'il visite, pour des motifs de loisirs (agrément, vacances, santé, éducation, religion, et sport) ou d'affaires (famille, mission, réunion)

Le tourisme

Activité de personnes voyageant vers des endroits à l'extérieur de leur milieu et séjournant dans ces endroits pendant moins d'une année consécutivement à des fins de loisirs, d'affaires ou à d'autres fins.



1. Lisez le texte et donnez les définitions aux différentes formes du tourisme.

Dans le tourisme, il existe plusieurs types de tourisme, tous les uns en rapport avec les autres. Si vous souhaitez donc travailler dans le secteur, vous aurez l'embarras du choix pour trouver celui qui vous correspond le mieux.

Les types de tourisme



Tourisme culturel



Tourisme d'affaires

Le tourisme _____

Le terme « tourisme _____ » peut prendre un sens très large. En effet, si des touristes culturels sont des voyageurs dont le motif culturel est au centre du voyage, on peut aussi considérer comme touristes culturels les touristes qui veulent se reposer mais qui dans 80% des cas visitent au moins un monument sur leur lieu de vacances. Mais en général, les touristes culturels sont ceux dont le voyage est motivé par la visite de musées, les festivals, le pèlerinage religieux ou bien encore les compétitions sportives.

Dans ce domaine, la France est l'une des plus grandes destinations culturelles du monde. Cela n'est guère étonnant quand on sait qu'elle compte 31 sites culturels classés au patrimoine mondial de l'UNESCO, 38 000 monuments et 8000 musées. La tour Eiffel, le centre Georges Pompidou, le château de Versailles, le musée d'Orsay et le Mont Saint-Michel sont les cinq sites les plus visités.

Malgré cela, le tourisme culturel ne représente que 8 à 20% des parts du marché touristique ; en résumé, cela reste bien peu.

Les types de tourisme



Tourisme ludique



Tourisme religieux

Le tourisme _____

C'est le tourisme le plus répandu et le plus lucratif, avec 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires. La plage, le soleil, et la mer sont des attraits indéniables pour les vacanciers en période estivale. Avec ses 5500 km de côtes françaises, les séjours sur le littoral représentent trois départs sur dix. Pour plus de la moitié des Français, ces séjours sont avant tout l'occasion de se reposer sans pratiquer une activité particulière, la plage se suffisant à elle-même.

Même si ce tourisme souffre encore de la saisonnalité, il diminue. En effet, les côtes littorales sont en troisième position des destinations hivernales.

Pendant longtemps, le littoral était un monde étrange et hostile. Au fil du temps cependant, cette vision a évolué et on a commencé à attribuer des vertus médicales au milieu marin. Au XIX^e siècle, un grand nombre de Britanniques, ainsi que des Parisiens fortunés, investissent dans l'immobilier sur le littoral français. De prestigieuses stations balnéaires voient le jour : Le Touquet, Arcachon, Biarritz, Cannes et Nice.

Le perfectionnement des transports et l'apparition des congés payés en France en 1936 ont accéléré cette tendance, à tel point qu'aujourd'hui, le littoral français est l'un des secteurs majeurs de l'industrie touristique et la première destination touristique. Pratiquement tous les Français (99%) sont déjà allés au moins une fois dans leur vie au bord de la mer.

Le tourisme littoral se recoupe avec d'autres formes de tourisme, comme le tourisme sportif avec les sports aquatiques, ou le tourisme de santé avec la présence des thalassos sur le littoral.

Les types de tourisme



Tourisme de santé/
Thermalisme



Tourisme équitable

Le tourisme _____

Le thermalisme français représente un important patrimoine. La France compte 94 stations thermales fréquentées par 550 000 curistes par an. Les stations thermales sont spécialisées en fonction « d'orientations thérapeutiques spécifiques ». La rhumatologie regroupe 60% des curistes, le traitement des voies respiratoires représente 20% de l'activité thermique.

Les femmes représentent 59% des curistes. Cette surreprésentation touche surtout la tranche d'âge 60 - 65 ans. La clientèle du troisième âge (plus de 65 ans) représente 25% des curistes.

Durant ces dernières années, le milieu thermal a été amené à se repositionner sur le secteur de la remise en forme. La France regroupe aujourd'hui 44 centres de thalassothérapie.

Malgré ses qualités reconnues, la thalassothérapie française doit faire face à une concurrence étrangère de plus en plus vive. L'émergence des destinations méditerranéennes (Tunisie par exemple), qui proposent un concept similaire à un prix moins élevé, constitue une menace réelle pour l'offre française.

La clientèle de ces centres de remise en forme est principalement française (90%), urbaine (Paris représente 40% de la clientèle) et de plus en plus jeune et masculine :

les jeunes urbains disposant d'un pouvoir d'achat élevé se soucient de préserver leur capital santé face à des conditions de vie et de travail stressantes.

Les types de tourisme



Tourisme en ville



Tourisme Patrimoine et
Culture

Le tourisme _____

L'espace montagnard français couvre environ un cinquième du territoire. La France occupe la première place en Europe pour la surface skiable (devant l'Italie, l'Autriche et la Suisse).

Elle compte environ 350 stations de sports d'hiver.

L'image de la montagne est synonyme de nature pour 49 % des Français, de détente pour 38%, de beauté pour 34%, de santé pour 31% et d'effort pour 12%. Si un Français sur trois prend des vacances d'hiver, seul un sur quinze se rend dans une station de sports d'hiver. Les écarts entre les catégories sociales sont très marqués : les cadres sont douze fois plus nombreux à partir que les ouvriers non qualifiés, et trois fois plus que les employés.

En été, la montagne offre une gamme diversifiée d'activités : tennis, VTT, équitation, escalade, randonnée, sports aériens (parapente, deltaplane...), sports de tir (tir à l'arc...), sports d'eau vive (rafting, canyoning...), remise en forme.

Parmi les types de destination des Français pour leurs vacances d'été, la montagne, qui ne représente que 15% des séjours, arrive en quatrième position après la mer (37%), la campagne (34%) et la ville (25%).

Les types de tourisme



Tourisme blanc/
montagnard



Tourisme bleu/
littoral

Le tourisme _____

Le tourisme _____ comprend tous les déplacements entrepris dans le cadre de l'activité professionnelles. Le motif de ce déplacement peut prendre diverses formes : congrès, conventions, conférences, colloques, séminaires, foires, salons, etc. Les congrès représentent le gros des déplacements ; on parle de 6000 à 7000 congrès internationaux chaque année dans le monde. Et la France en est d'ailleurs criante puisque Paris est la première ville de congrès au monde. Ces voyageurs représentent un beau potentiel, puisqu'ils dépensent beaucoup une fois sur place, et ils génèrent un chiffre d'affaires de 15 à 22 milliards d'euros.

Le tourisme _____ est un tourisme spécifique, car il peut s'intégrer à d'autres formes de tourisme : montagnard (ski, alpinisme, randonnée) ou vert (randonnée, cheval). Les Alpes sont au premier rang des régions françaises pour le tourisme sportif, été comme hiver.

Et bien plus encore...

Les parcs de loisirs représentent 300 sites sur le territoire français. La plupart sont petits et saisonniers. Disneyland, le Futuroscope et le Parc Astérix sortent du lot : ils sont célèbres et font le meilleur chiffre d'affaires.

Les types de tourisme



Tourisme sportif




Tourisme vert

Futuroscope



2. Associez les différents types de tourisme, leurs définitions et les photos.

	1	a. Voir des lieux pour découvrir une autre culture, un autre style de vie, des traditions.	A. Industriel
	2	b. Faire un voyage actif, souvent sportif qui associe en vue de la découverte d'une région (randonnée à pied, à vélo ou à cheval ou l'escalade).	B. Bien-être et santé
	3	c. Visiter un lieu pour traiter ses maladies et guérir.	C. Écotourisme
	4	d. Partir pour des raisons professionnelles.	D. Sportif
	5	e. Voyager pour apprendre une langue à l'étranger.	E. Religieux

	<p>f. Voir des lieux saints, des lieux de culte religieux.</p>	<p>F. Humanitaire</p>
	<p>g. Voyager pour découvrir la nature (jardins écologiques, espaces verts écologiques).</p>	<p>G. Linguistique (séjour linguistique)</p>
<p>8</p> 	<p>h. Services touristiques aux personnes qui ont des besoins spécifiques (personnes âgées, personnes handicapées, personnes ayant besoin d'un régime alimentaire spécifique).</p>	<p>H. D'aventures</p>
<p>9</p> 	<p>i. Voyager pour pratiquer un sport, pour assister à une manifestation sportive.</p>	<p>I. Gastronomique</p>
<p>10</p> 	<p>j. Visiter les sites de production pour s'informer les secrets de fabrication.</p>	<p>J. Culturel</p>
<p>11</p> 	<p>k. Partir dans un pays ou une région pour en découvrir la cuisine nationale ou régionale.</p>	<p>K. D'affaires</p>

3. La compréhension écrite du document. Lisez le document ci-dessous.

« Destination. Saint-Barthélemy

Nous sommes à 250 KM de la Guadeloupe. Cette île minuscule, dont on fait le tour en une demi-journée sans se presser, est devenue une destination très jet set. Aucun tourisme de masse, pas de grands complexes touristiques comme ceux qui ont dénaturé une bonne partie de la Guadeloupe et de Saint-Martin l'île voisine. Les hôtels ne sont que 25, plutôt dans des catégories élevées bien qu'il soit également possible de séjourner à Saint-Barth d'ailleurs que dans des hôtels de luxe, par exemple dans des hébergements gérés par des habitants ou dans des hôtels plus modestes. Si vous partez en famille ou entre amis, plus d'une centaine de villas dont disponibles à la location.

Que fait-on à Saint-Barth, à part le shopping dont il semble que ce soit l'activité principale de bon nombre de touristes assez aisés ? Après avoir loué un scooter ou un véhicule, on choisit sa plage. Saint-Barth en compte plus d'une vingtaine, superbes, plus ou moins isolées. La plus belle ? Celle de l'Ansi à Colombier que l'on atteint après un quart d'heure de marche !

Tous les sports nautiques sont évidemment pratiqués avec le matériel plus récent, le plus sophistiqué. Il y a longtemps que l'artisanat local a disparu. Seules quelques vieilles dames fabriquent encore quelques chapeaux pour les touristes dans le petit village de Corossol. A Gustavia, la capitale, la rue commerçante offre une vision surréaliste. Toutes les grandes marques de luxe y sont représentées. Il est vrai que la TVA ne s'applique pas, Gustavia étant un port franc. Chez les voyagistes, vous trouverez une semaine dans un hôtel de Saint-Barth, avec les vols air à partir de 1020 euros jusqu'au 15 décembre, ensuite les prix grimpent vite.»

Thierry Beaumont, Destination , France Info.

A. Il s'agit d'un discours descriptif sur l'île de Saint-Barth où l'accent est mis sur :

- La *l* _____ *g* _____ de l'île.
- La *c* _____ *h* _____ de l'île.
- Les *a* _____ qu'on peut pratiquer à l'île.
- La présence *c* _____ à l'île.

B. Trouvez dans le texte du document le lexique du tourisme :

le *t* _____ *de m* _____, les *s* _____ *n* _____, l'*a* _____ *l* _____, la *r* _____ *c* _____, les *v* _____ *air*, l'*h* _____, des *h* _____ de *l* _____ .

C. Après la lecture du document, répondez aux questions suivantes :

- De quelle île parle-t-on ?
- Où se trouve cette île ?
- Combien d'hôtels trouve-t-on à cette île ?
- Quelle est la capitale de cette île ?
- Quelle est la plus belle plage de cette île ?

D. Complétez les phrases suivantes :

- L'île de Saint Barth se trouve à 250 K.M de.....
- Le touriste peut louer.....ou..... pour se déplacer à l'île.
- est l'île voisine de Saint Barth.
- Il faut pour atteindre la plage de l'Ansi à Colombier.
- Quelques vieilles dames fabriquentpour les touristes.
- Le touriste paye.....pour un séjour d'une semaine à l'île y compris le billet d'avion.

E. Faites une présentation orale d'une ville ou d'un site touristique que vous connaissez.

LES HÉBERGEMENTS

4. Associez les questions et les réponses.

1. Qu'est-ce qu'un hébergement touristique selon le Ministère du Tourisme ?	a. Le choix des clientèles étrangères s'explique par la différence culturelle et la confiance qu'elle a en ce mode d'hébergement.
2. Quelle est la part des dépenses liées aux hébergements dans la consommation touristique intérieure ?	b. C'est un ensemble de prestations que l'hébergeur doit mettre à la disposition du client (hébergement, restaurations, services annexes.)
3. Pourquoi la clientèle touristique étrangère préfère-t-elle séjourner à l'hôtel en général ?	c. l'hôtel et la chambre (le cadre esthétique, le mobilier, le confort, le calme...), l'hygiène, la sécurité, les nourriture et boisson, les équipement divers (télévision, Internet...), les fournitures et produits d'accueil (savons, peignoirs...)

4. Qu'est-ce que le service hôtelier ?	d. 25%.
5. Quelles sont les composantes matérielles du produit hébergement ?	e. Est considéré comme hébergement touristique, toute installation qui régulièrement ou occasionnellement pourvoit à l'hébergement des touristes.
6. Quelles sont les composantes immatérielles du produit touristique ?	f. le taux d'occupation, nombres d'arrivés, nombre de nuitées, durée moyenne des séjours.
7. Que comprend le service para hôtelier ?	g. L'accueil au téléphone et à l'arrivée, la facilité et la fiabilité de la réservation, la qualité des services dans les étages, les boutiques et les services complémentaires tels que le change, la location de voitures, les réservations de places de spectacles...
8. Quels sont les indicateurs utilisés pour mesurer l'activité touristique dans un hébergement touristique ?	h. Les régions Île de France, PACA et Rhône-Alpes.
9. Quels sont les grandes zones d'accueil touristique en France ?	i. bagagerie, parking, garage, voiturier, boutique, salon de coiffure, blanchisserie, agence de voyages, baby-sitting, téléphone, Internet, change, spa et centre de remise en forme, service médical, service de sécurité, service animation, boîte de nuit...

5. Complétez les questions avec les mots interrogatifs :

- Depuis quand - Qu'est-ce qu' - quel - Combien - Qu'est-ce qu' - Qui - Qu'est-ce qu' - De quand - Que - comment - Qu'est-ce qu'...

1- _____ sont les hébergements marchands à but non-lucratif ?

→ Les associations et organismes à vocation sociale (la Fédération des auberges de jeunesse), les maisons familiales de vacances, les villages vacances gérés par les associations (VVF Vacances.)

2- Sous _____ nom VVF Vacances évolue-t-il vers le secteur commercial ?

→ Belambra VVF.

3- _____ le classement est-il obligatoire pour les hôtels de tourisme ?

→ Depuis le décret du 13 juin 1966.

4- _____ date la norme actuelle de classement de l'hôtellerie ?

→ De février 1986.

5- _____ y a-t-il d'hôtels en France ?

→ Environ 17 500, soit 600 000 chambres.

6- _____ un hôtel de chaîne volontaire ?

→ C'est un hôtel indépendant associé à d'autres indépendants.

7- _____ un hôtel de chaîne intégrée ?

→ C'est un hôtel qui appartient à une chaîne, avec un directeur salarié du groupe. Tous les hôtels se ressemblent, de plus, la gestion et la commercialisation sont centralisées.

8- Désormais, _____ évolue le marché des chaînes hôtelières ?

→ Son évolution ne passe plus beaucoup par des créations, mais par des acquisitions ou transferts. Il y a une hausse de la demande de la part des tour-opérateurs, notamment dans le domaine du tourisme et affaires. L'évolution va vers une concentration, afin d'obtenir une taille critique pour diminuer les coûts de fonctionnement. Elle va aussi vers une segmentation, avec la création de différentes marques dans la même chaîne pour couvrir toute la gamme et vers une personnalisation des hôtels (exemple : création de « All Seasons » par Accor.)

9- _____ permet aux les agences de voyages de négocier des contrats d'allotement avec les hôteliers ?

→ De négocier un contingent de chambres moyennant leur disponibilité, avec une possibilité de rétrocession.

10- _____ un allotement ferme ?

→ C'est un allotement qui donne l'exclusivité au tour-opérateur sur le contingent de chambres négociées. En contre-partie, celui-ci doit s'engager à les prendre.

11- _____ 'un délai de rétrocession ?

→ C'est le délai sous lequel le tour-opérateur doit confirmer la réservation des chambres qu'il a faite à un hôtel, un club...

6. Complétez les questions avec les termes appropriés, plusieurs emplois d'un terme sont possibles:

villages-vacances - gîte - village-vacances hôtels-clubs - chambre d'hôtes

1- Quelle est l'origine des _____ ?

→ Dans les années 1930, Billy Bultin constate que les familles anglaises ont besoin d'animations pour leurs enfants. Il crée alors une forme d'hébergement dans laquelle on peut rester toute la journée et bénéficier d'activités, telles que la danse, le tennis, les jeux de ballons...). La première année, ça ne marche pas, les familles ne

participent pas aux activités. Billy Bultin décide alors de recruter des animateurs pour faire participer les gens et ça marche.

2- Où se sont créés les premiers _____ « Club Med » ?

→ G.Blitz à Majorque (1950), puis à Trigano (1954) : villages de toiles.

Le Club Med naît véritablement en 1955, d'abord sous la forme d'une association, puis devient une société commerciale. Il y a une fusion entre les villages « Magiques » et les villages « Blitz / Trigano ». Ensuite, en 1955, le Club Med s'installe à Tahiti, en 1959, aux Baléares... En 1957, il ouvre son premier village de neige à Leysin, en Suisse.

3- Quelles sont les caractéristiques d'un _____ ?

→ L'hébergement se fait en pavillon, à l'intérieur de l'enceinte. On trouve souvent une piscine et un bar au centre du village. Un même acteur assure la gestion et l'animation. Le forfait est généralement tout compris. La restauration est comprise, en demi-pension ou pension complète. On a assisté à une évolution vers le « all inclusive », c'est-à-dire l'hébergement en pension complète avec alcools compris. Désormais, certains acteurs du tourisme ont décrié cette formule à cause des clients qui abusent de l'alcool à volonté.

4- Quelles sont les activités proposées dans un _____ ?

→ Des sports et activités ludiques, des découvertes du pays, des excursions, soirées spectacles, conférences, cours de langues...

5- Quelle est la caractéristique des _____ ?

→ Les hôtels sont aménagés pour des séjours touristiques et équipés d'installations de loisirs. L'enseigne est clairement définie, des activités sont organisées à l'intérieur de l'hôtel. Les _____ sont en relation avec les tours operators, et signent souvent des contrats d'exclusivité. Leur localisation est surtout balnéaire, autour du bassin méditerranéen...

6- Quelles sont les caractéristiques d'une _____ ?

→ Elle est limitée à cinq chambres maximum. L'hébergement se fait chez l'habitant. Sont exclues les habitations situées dans un lotissement ou dépourvues de jardin ou d'espace extérieur. L'activité _____ ne peut être pratiquée par des ruraux cafetiers, hôteliers ou restaurateurs. Les draps sont fournis, l'hébergeur exerce dans la plupart des cas une autre activité (fermier...). La réservation se fait à la nuit et peut comprendre la table d'hôte.

7- Quelles sont les caractéristiques d'un _____ ?

→ L'hébergement se fait dans une maison indépendante, à la semaine. Le linge de maison n'est pas fourni. Les capacités et formules sont variables : gîtes ruraux (pour les familles), gîtes de groupes (pour les mariages...), gîtes d'étapes (sur les sentiers de randonnées, réservation à la nuitée pour ce type de structure.)

RÉVISION DE LA GRAMMAIRE ET DU VOCABULAIRE :

1. Pour se présenter :

Je m'...

Mon n...

2. Pour indiquer la nationalité ou l'origine :

Je s...

Mes collègues s...

Je suis en contact avec des v...

3. Pour indiquer une langue parlée :

Je p...

Les langues de travail s...

4. Pour indiquer la profession :

Je s...

Je suis dans une e...

5. Pour indiquer la ville de résidence /le lieu de travail :

Je suis forfaitiste dans u... à ...

Je suis c... à ...

HABITER	ÊTRE	CONNAÎTRE	S'APPELER
j'habite à <i>Paris</i>	je suis <i>belge</i>	Je connais <i>Yves</i>	je m'appelle <i>Anne</i>
tu habites à <i>Londres</i>	tu es <i>étudiant</i>	Tu connais <i>Jeanne</i>	tu t'appelles <i>Tom</i>
il/elle /on habite	il/elle/on est	Il/elle/on connaît	il/elle/s'appelle
nous habitons	nous sommes	Nous connaissons	nous nous appelons
vous habitez	vous êtes	Vous connaissez	vous vous appelez
ils/elles habitent	ils/elles sont	Ils/elles connaissent	ils/elles s'appellent

Trois types de phrases

1. **assertive** Je travaille à Paris. – Je ne parle pas japonais. – Mes amis arrivent aujourd'hui. – Nous invitons tous les participants du colloque.
L'ordre est : sujet (nom ou pronom : je, vous, il, elle... + verbe +

2. **interrogative** Vous êtes étudiant ? Vous connaissez Paris ? ou bien **Est-ce que** vous connaissez Paris ?

3. **exclamative** Tu parles très bien français ! - C'est très intéressant !

7. Présentations.

M. Duval : Bonjour, Mme Laforet. Vous allez bien ?
Mme Laforet : Très bien, merci M. Duval. Et vous ?
M. Duval : Ça va, merci. Je vous présente mon collègue Jean Fourcade.
Il est responsable marketing chez nous.
Mme Laforet : Bonjour, monsieur.
M. Duval à Jean Fourcade : Jean, je te présente Mme Laforet,
directrice de communication chez Soleilvoyages.
Jean Fourcade : Enchanté !

Compréhension : Lisez les présentations et complétez.

1. Pour saluer : Bonjour, c...
2. Pour répondre à des salutations : T..., m ...
3. Pour présenter quelqu'un : Je vous p...
4. Pour répondre à des présentations : E...
5. Pour préciser la profession/ la fonction et le nom de la société : M. ... chez ...

8. Complétez la présentation.

*Renseigne – reçois – habite – vérifie – effectue – édite – conseille – ai – suis
– m'appelle – conseille.*

- Bonjour, je _____ Vanessa Fournier. J'_____ à Paris et j' _____
27 ans. Je _____ agent de comptoir chez Express Orient.
Mes tâches professionnelles ? Je _____, _____ et _____ les clients
dans mon agence de voyage. Je _____ les disponibilités des hôtels, des locations
de voitures ou des vols, j' _____ les réservations puis j' _____ les billets.

9. Au service des visas du consulat de France.

Madame Ferreira : Bonjour, Madame ! C'est pour un visa, s'il vous plaît.

L'employée : Oui, quelle est votre nationalité ?

Madame Ferreira : Je suis brésilienne.

L'employée : Vous vous appelez comment ?

Madame Ferreira : Eugenia Ferreira.

L'employée : Et quelle est votre profession ?

Madame Ferreira : Je suis directrice export.

L'employée : Très bien. Voici un formulaire.

Madame Ferreira : Merci, Madame, au revoir.

L'employée : Au revoir, Madame.

Vous êtes au consulat pour un visa. Complétez la fiche et le formulaire.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <i>Liberté • Égalité • Fraternité</i> </div> <p style="margin: 5px 0 0 0;">République Française</p> <p style="margin: 0 0 0 0;">Ambassade de France</p> <p style="margin: 0 0 0 0;">FICHE VISITEUR</p>	
Nom :	
Prénom :	
Nationalité :	
Profession :	
Objet de la visite :	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES FORMULAIRE DE DEMANDE DE VISA	
1. Nom _____ 3. Prénom(s) _____ 5. Date de naissance _____ 7. Nationalité _____ 8. Adresse personnelle _____ 9. Situation de famille Célibataire <input type="checkbox"/> Marié(e) <input type="checkbox"/> Séparé(e) <input type="checkbox"/> Divorcé(e) <input type="checkbox"/> Veuf(ve) <input type="checkbox"/> 10. Profession _____	2. Nom de jeune fille _____ 4. Sexe M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> 6. Lieu de naissance _____ 11. Employeur _____

Présent de l'indicatif des verbes du 1 groupe			
<i>Forme affirmative</i>		<i>Forme négative</i>	
Je travail <u>le</u>	j'aime	je ne travaille pas	je n' aime pas
Tu travail <u>les</u>	tu aime <u>s</u>	tu ne travailles pas	tu n' aimes pas
Il/elle /on travail <u>le</u>	il/elle /on aime	il/elle/on ne travailles pas	il/elle/on n' aime pas
Nous travail <u>lons</u>	nous aime <u>ons</u>	nous ne travaillons pas	nous n' aimons pas
Vous travail <u>lez</u>	vous aime <u>z</u>	vous ne travaillez pas	vous n' aimez pas
Ils/elles travail <u>lent</u>	ils/elles aime <u>nt</u>	ils/elles ne travaillent pas	ils/elles n' aiment pas
adorer <u>er</u> , aimer <u>er</u> , arriver <u>er</u> , chercher <u>er</u> , continuer, écouter <u>er</u> , étudier <u>er</u> , excuser <u>er</u> , habiter <u>er</u> , inviter <u>er</u> , organiser <u>er</u> , parler <u>er</u> , préparer <u>er</u> , regarder <u>er</u> , réserver <u>er</u> , sonner <u>er</u> , travailler <u>er</u> , vérifier <u>er</u> .			

Articles			
Articles définis	Nom singulier		Nom pluriel
	Masculin	Féminin	
simples	le, l'	la, l'	les
contractés	(à + le) au (de + le) du		(à+les) aux (de+les) des
Articles indéfinis	un	une	des
Articles partitifs	du de l'	de la de l'	des

10. La boîte vocale. Justifiez l'emploi de l'article défini ou indéfini. Trouvez les verbes à l'impératif.

Un client téléphone pour avoir des informations sur « l'hôtel de la plage » :

« Vous êtes bien sur la boîte vocale de l'hôtel de la plage.

Pour **la** description de l'hôtel, faites **le** 1.

Pour réserver **une** chambre, faites **le** 2.

Pour d'autres informations, faites **le** 3.

Pour revenir au sommaire, tapez **la** touche *.

Dans notre hôtel il y a :

- **Un** accès handicapés
- **Le** téléphone, **la** climatisation et **l'**accès Internet dans **les** chambres
- **Des** chambres avec vue sur **l'**océan
- **Des** chambres avec vue sur **l'**arrière-pays
- **Un** restaurant
- **Une** piscine et **des** équipements sportifs
- Pour réserver faites **le** 2, pour revenir au... »

<i>AVOIR</i>	<i>ALLER</i>	<i>VENDRE</i>	<i>FAIRE</i>
J'ai Tu as Il/elle/on a Nous avons Vous avez Ils/elles ont	Je vais Tu vas Il /elle/on va Nous allons Vous allez Ils/elles vont	Je vends Tu vends Il/elle/on vend Nous vendons Vous vendez Ils/elles vendent	Je fais Tu fais Il/elle/on fait Nous faisons Vous faites Ils/elles font

11. Vous connaissez des entreprises ?

a. Répondez, comme dans l'exemple.

Exemple : - Vous connaissez Nokia ? – Oui, c'est une entreprise finlandaise, elle fait des téléphones.

NOKIA – Finlande – un téléphone

SWATCH – Suisse – une montre

MICHELIN – France – un pneu

AIR FRANCE – France – un passager

NISSAN – Japon – automobile

DANON – France – produits laitiers

b. Complétez avec les mots suivants : *Amazon.com/ Toyota/ McDonald's /IBM.*

- _____ est une entreprise américaine. Elle fait des ordinateurs.
- _____ est une librairie en ligne. Elle vend des livres.
- _____ est une entreprise japonaise. Elle fait des voitures.
- _____ est un restaurant américain. Il vend des hamburgers.

L'adjectif possessif				
L'adjectif possessif s'accorde avec le nom et varie avec le possesseur.				
Possesseur	Masculin	Féminin	Pluriel	
1 ^{re} pers.sing : je	<i>mon</i>	<i>ma/mon*</i>	<i>mes</i>	<i>à moi</i>
2 ^e pers.sing : tu	<i>ton</i>	<i>ta/ton*</i>	<i>tes</i>	<i>à toi</i>
3 ^e pers.sing : il, elle	<i>son</i>	<i>sa/son*</i>	<i>ses</i>	<i>à lui/à elle</i>
1 ^{re} pers.plur. : nous	<i>notre</i>		<i>nos</i>	<i>à nous</i>
2 ^e pers.plur. : vous	<i>votre</i>		<i>vos</i>	<i>à vous</i>
3 ^e pers.plur. : ils, elles	<i>leur</i>		<i>leurs</i>	<i>à eux/à elles</i>
* ma, ta, sa deviennent mon, ton, son devant voyelle ou h muet.				

12. Répondez :

- Paris est votre ville natale ? – Quelle est votre ville natale ?
- Est-ce que vous avez une sœur ou un frère ? Quel âge a votre sœur (frère) ?
- Vous habitez quelle rue ? Votre rue est grande ou petite ?
- Vous avez le numéro de téléphone de votre ami ? Quel est son numéro ?
- Votre ami est de quelle ville ? Quelle est son adresse ?
- Vous avez une photo de votre famille ?
- Vous habitez une maison ou un appartement ? Votre maison est belle ?
- Votre stylo est bleu ou noir ?
- Votre sac est petit ou grand ?
- Quel est votre sport préféré ? (Le tennis, le ski, le football, la natation, le vélo...)

13. Henri Leduc part en voyage. Complétez avec *mon, ma, mes*.

Henri Leduc : « j'ai **mon** billet d'avion, _____ passeport, _____ téléphone portable, _____ appareil photo, _____ carte bancaire, _____ clés, _____ lunettes, _____ stylo, _____ calculatrice, _____ boîte d'aspirine, _____ agenda électronique, _____ poches sont plaines. »

14. Henri Leduc est à l'hôtel. Qu'est-ce qu'il cherche ? Trouvez l'objet.

Il cherche quelque chose pour :

1. noter ses rendez-vous. → ***Il cherche son agenda électronique.***
2. arrêter son mal de tête. →
3. trouver la traduction d'un mot. →
4. faire des calculs. →
5. connaître les informations du jour. →
6. lire son journal. →

Pour demander l'adresse / l'adresse électronique (mèl, e-mail, courriel) :

Vous avez une adresse/ adresse électronique ?
Quelle est votre adresse / adresse électronique ?

L'adresse électronique

@	arobase	-	tiret
a, b, c	minuscule	sansespace	sans espace
A, B, C	majuscule	_	tiret bas
.	point		

DIRE	PRENDRE	DEVOIR	ACCUEILLIR
Je dis Tu dis Il/elle/on dit Nous disons Vous dites Ils/elles disent	Je prends Tu prends Il/elle/on prend Nous prenons Vous prenez Ils/elles prennent	Je dois Tu dois Il /elle/on doit Nous devons Vous devez Ils/elles doivent	J'accueille Tu accueilles Il/elle/on accueille Nous accueillons Vous accueillez Ils/elles accueillent

Masculin / Féminin

Règle générale : féminin = masculin + e

C'est un touriste espagnol.

Il est marié.

Il est italien.

C'est **une** touriste espagnole.

Elle est mariée.

Elle est italienne.

Avec les noms :

Avec les adjectifs :

Masculin/féminin identiques :

Masculin/féminin identiques :

Un réceptionniste

Une réceptionniste

Il est célibataire.

Elle est célibataire.

Masculin/féminin différents à l'écrit :

Masculin/féminin différents à l'écrit :

Un Espagnol

Une Espagnole

Même prononciation à l'oral.

Il est turc.

Elle est turque.

Même prononciation à l'oral.

Masculin/féminin différents à l'écrit :

Masculin/féminin différents à l'écrit :

Un client, un passager

Une cliente, une passagère

Il est anglais. Il est étranger.

Elle est anglaise. Elle est étrangère.

Un sportif, une sportive

Un accompagnateur,

une accompagnatrice

Un bus neuf, une voiture neuve.

Un plan directeur,

une ligne directrice.

Prononciation différente à l'oral.

Prononciation différente à l'oral.

* 2 formes au masculin : *beau /nouveau /vieux* devant consonne et *bel /nouvel /vieil* devant voyelle et *h* muet.

15. Complétez ces annonces :

Exemple : Recherche une caissière (caissier) – Tours (37).

1. Recherche une (commercial) – Paris (75)
2. Recherche une (vendeur) – Toulouse (31)
3. Recherche une (conseiller) – Rouen (76)
4. Urgent recherche une (cuisinier) – Marseille (13)
5. Centre commercial recherche une (animateur) – Orléans (45)
6. Entreprise recherche une (consultant) – Saint-Malo (35)
7. Recherche une (coiffeur) – Créteil (94)
8. Urgent recherche une (serveur) – Lille (59)

16. Situation : Vous travaillez dans une agence, vous cherchez des professionnels.

Rédiger les annonces de recherche d'emploi comme dans cet exemple :

Pour le dessin industriel :

Recherche un dessinateur /une dessinatrice industrielle.

(maître d'hôtel – forfaitiste – agent de comptoir – steward/hôtesse de l'air – vendeur/vendeuse – journaliste – réceptionniste – serveur/serveuse – agent d'information – coiffeur/coiffeuse).

1. Pour la vente des produits touristiques.....
2. Pour l'accueil des clients dans une agence de voyages
3. Pour la conception des forfaits dans le voyageur.....
4. Pour l'information des clients à la gare
5. Pour un salon de coiffure
6. Pour l'accueil des clients dans un restaurant
7. Pour un journal
8. Pour une compagnie aérienne
9. Pour l'accueil des clients à l'hôtel.....
10. Pour le service des clients à l'hôtel

Terminaisons pour les noms des choses

	Terminaisons	Exemples
Masculin	-age -ment -teur -eau	- un voyage, un bagage, un équipage, un langage - un équipement, un bâtiment, un hébergement - un ordinateur, un indicateur, un moteur - un tableau, un bateau, un cadeau, un morceau
Féminin	-tion, -sion -ure -té -ette	- une attraction, une destination, une émission - une ouverture, une voiture, une brochure - une publicité, une société, une nationalité - une bicyclette, une fourchette, une assiette

Terminaisons pour les noms de personnes

Masculin	Féminin	Exemples
généralement -eur et -teur	-euse et -teuse	voyage eur – voyage euse vende ur – vende use chante ur – chante use
mais aussi souvent -teur	-trice	animate ur – animat rice accompagnate ur – accompagnat rice
-er	-ère	passage ur – passage ère

17. Complétez les phrases avec un nom de la liste ci-dessous correspondant au mot écrit en majuscules.

– accueil – amélioration – animation – annulation – association – assurance – attente – baignade – boissons – connaissance – coupure – choix – embarquement – ennui – explications – interdiction – paiement – réponse – séjour – versement –

1) Nous allons ACCUEILLIR plus de 200 personnes ce week-end. Qui va se charger de l' ?

2) Ils ont RÉPONDU à notre réclamation? -Non, n'avons reçu aucune !

3) Le temps va s'AMÉLIORER demain, mais cette sera passagère.

4) En été, les rues sont ANIMÉES, malheureusement toute cette

disparaît en hiver.

5) Pour ANNULER votre commande, remplir le formulaire d' ci-joint.

6) Nous nous sommes ASSOCIÉS en 1977. Cette nous a permis de

doubler notre chiffre d'affaires.

7) Avant d'ASSURER votre voiture, lisez attentivement le contrat d' .

8) Combien de temps avez-vous SÉJOURNÉ en France ? -Mon a duré 3

mois.

9) Il va falloir ATTENDRE longtemps, vous pouvez vous installer dans la salle d'

10) Si vous voulez BOIRE, il y a des fraîches dans le frigo.

11) Vous avez CHOISI ce circuit en Thaïlande? Je crois que vous avez fait un très bon .

12) Veuillez éteindre votre cigarette, il est INTERDIT de fumer! -Oh, excusez-moi, je n'ai pas vu le panneau d' .

13). Je ne le CONNAIS pas très bien. Nous avons fait il y a quelques jours seulement.

14) Nous ne pouvons pas nous BAIGNER ici? -Non, la est interdite dans cette rivière.

15) Si vous vous ENNUYEZ, j'ai un bon remède contre l' .

16) Je me suis COUPÉ avec un couteau, mais la n'est pas grave.

17) Les passagers pour le vol AF 632, à destination de Tokyo, sont priés d'EMBARQUER immédiatement. Je répète : vol AF 632, immédiat !

18) J'ai essayé de lui EXPLIQUER mon programme. Je ne crois pas qu'il ait bien compris mes .

19) Sur quel compte dois-je VERSER le montant des billets? -Faites votre sur notre compte bancaire habituel.

20) Pour PAYER, faut-il suivre des conditions particulières? -Oui, toutes nos conditions de figurent dans le contrat de voyage.

18. Complétez les phrases avec le nom de la liste ci-dessous correspondant au verbe en caractères gras .

– achat – arrivée – départ – envoi – fermeture – lancement – naissance – natation – nettoyage – organisation – ouverture – parcours – plainte – réservation – remboursement – satisfaction – signature – surveillance – vente – visite –

- 1) C'est FERMÉ. Vous n'avez pas lu l'affiche ? C'est écrit « annuelle ».
- 2) Ce n'est pas encore OUVERT. L' est prévue pour demain.
- 3) Qui SURVEILLERA la piscine? -C'est François et Marine qui seront chargés de la de toutes les installations sportives.
- 4) Nous PARTONS à quelle heure? -Le est prévu à 19h00.
- 5) Nous sommes ARRIVÉS à minuit passé. A cause de cette tardive, nous n'avons pas pu visiter la ville.
- 6) Il faut VISITER notre ville ! Je vous assure qu'elle vaut la !
- 7) Les clients ne SE PLAIGNENT pas du bruit? -Nous n'avons jamais eu aucune .
- 8) Nous allons LANCER dans l'espace un satellite de télécommunication. Le est prévu pour le 12 décembre.
- 9) Notre chambre n'a pas été NETTOYÉE. -Je suis désolé, mais nous ne nous occupons du des chambres.
- 10) Vous êtes NÉ en France. Quelle est votre date de ?
- 11) Vous m'aviez promis de me REMBOURSER. Mais, j'attends toujours mon .
- 12) Je dois vous ENVOYER ma confirmation par écrit? -Oui, l' de la confirmation est obligatoire.
- 13) Vous n'avez pas RÉSERVÉ? Alors, je regrette mais vous ne pouvez pas monter dans ce train sans !
- 14) Je suis SATISFAIT. Cet hôtel m'a donné entière .
- 15) Ils ont ORGANISÉ votre voyage? -Oui, et leur a été parfaite plusieurs fois.
- 16) Vous devez SIGNER. J'ai besoin de votre en bas, à droite de la facture.

17) Aurons-nous l'occasion de NAGER? -Oui, les amateurs de ont une magnifique piscine à leur disposition.

18) Et qu'allons-nous PARCOURIR? -Le pédagogique comprend tous les pavillons du parc.

19) Est-ce que vous VENDEZ des excursions? -Non, la des excursions est réservée aux agences de voyages.

20) Aurons-nous le temps d'ACHETER des souvenirs? -Oui, nous vous laisserons tout l'après-midi libre pour l' des souvenirs.

19. Une journée chargée. Lisez votre mémo et dites ce que vous devez faire aujourd'hui en employant les déterminatifs et prépositions nécessaires.

Exemple : Je dois expliquer le planning à l'assistante.

- expliquer planning assistante
- écrire actionnaires
- envoyer mail informaticien
- téléphoner directrice des ressources humaines
- donner facture comptable
- parler chef des ventes
- montrer contrat stagiaires

20. Nous sommes le 7 septembre (le matin). Regardez votre agenda et expliquez votre planning comme dans l'exemple.

Mardi 7 septembre	Mercredi 8 septembre
8:00	8:00
9:00 rendez-vous Olivier Darmont (bureau)	9:00
10:00	10:00 visite salon Bordeaux
11:00	11:00
12:00	12:00
13:00	13:00
14:00	14:00
15:00	15:00 rencontre commerciaux Bordeaux
16:00 préparation salon (bureau)	16:00
17:00	17:00
18:00	18:00
19:00 conférence	19:00 dîner-débat (Central Hôtel Bordeaux)

1. Aujourd'hui,	a. je visite le salon de Bordeaux
2. Ce matin,	b. je rencontre les commerciaux.
3. Cet après-midi,	c. je suis à Bordeaux.
4. Ce soir,	d. je suis au bureau.
5. Demain,	e. je prépare le salon.
6. Demain matin,	f. j'ai un dîner-débat.
7. Demain après-midi,	g. j'ai un rendez-vous avec Olivier Darmont.
8. Demain soir,	h. je vais à une conférence.

Les prépositions *EN, À (AU /AUX)*

Pour indiquer une ville ou un pays de résidence ou de destination :

Je travaille à Paris .	► à + ville
Je suis au Brésil.	► au + nom de pays masculin
J'habite en Italie.	► en + nom de pays au féminin
Je voyage en Argentine.	► en + nom de pays féminin commençant par une voyelle
Je vais aux États-Unis.	► aux + nom de pays au pluriel

21. Voici un extrait du répertoire du groupe Daccor. Indiquez où sont les hôtels de ce groupe, comme dans l'exemple.

Exemple : Le groupe Daccor a un hôtel à Vienne en Autriche.

GROUPE DACCOR

Autriche	→	Vienne	Indonésie	→	Bali
Belgique	→	Bruxelles	Japon	→	Tokyo
Brésil	→	Rio de Janeiro	Maroc	→	Rabat
Cambodge	→	Angkor	Pays-Bas	→	Rotterdam
Colombie	→	Bogota	Pologne	→	Varsovie
Danemark	→	Copenhague	Roumanie	→	Bucarest
Espagne	→	Barcelone			

22. Complétez les présentations avec les prépositions qui conviennent (à / au / en / chez / pour).

Mes amis travaillent dans le monde entier :

1. Gilles est _____ Japon, _____ Tokyo, _____ Alcatel.
2. Rachèle travaille _____ New York, _____ une entreprise allemande.
3. Marc est ingénieur _____ Renault, _____ Chine.
4. Jean-Luc travaille _____ une banque _____ Londres.
5. Édith est médecin et travaille _____ Rio, _____ Brésil.
6. Nathalie est professeur _____ Suisse, _____ Lausanne.
7. Joël dirige une entreprise _____ Kenya.
8. Maëlys est _____ Carrefour _____ Argentine.

Présent de l'indicatif des verbes du 2e groupe

Forme affirmative

Forme négative

Je rempl <u>is</u>	j'ag <u>is</u>	je ne remplis pas	je n' agis pas
Tu rempl <u>is</u>	tu ag <u>is</u>	tu ne remplis pas	tu n' agis pas
Il/elle /on rempl <u>it</u>	il/elle /on ag <u>it</u>	il/elle/on ne remplit pas	il/elle/on n' agit pas
Nous rempliss <u>ons</u>	nous agiss <u>ons</u>	nous ne remplissons pas	nous n' agissons pas
Vous rempliss <u>ez</u>	vous agiss <u>ez</u>	vous ne remplissez pas	vous n' agissez pas
Ils/elles rempliss <u>ent</u>	ils/elles agiss <u>ent</u>	ils/elles ne remplissent pas	ils/elles n' agissent pas

finir, choisir, accomplir, agir, applaudir, atterrir, avertir, blanchir, bâtir, définir, jaunir, fournir, garantir, investir, nourrir, réagir, réfléchir, réunir, verdir.

23. Complétez avec les verbes manquants :

bâtir – remplir – réunir – atterrir – réfléchir – réussir – jaunir – rougir – répartir – applaudir.

1. L'avion _____ sur la piste 7.
2. Tu ne _____ pas assez avant de parler.
3. Nous _____ toujours à trouver une solution.
4. Les spectateurs _____ longtemps aux acteurs.
5. À la douane on _____ une déclaration.
6. Les participants _____ dans la salle de conférence.
7. Les feuilles sur les arbres _____ et _____ en automne.
8. La secrétaire _____ le programme de la conférence aux participants.
9. On _____ beaucoup de nouveaux édifices dans notre ville.

II. LES HÔTELS DE TOURISME

1. Étudiez l'image de l'hôtel et trouvez les termes correspondants pour les définitions ci-dessous :



1. _____ : Appareil mécanique muni d'une cabine servant au transport automatique de passagers entre différents niveaux d'un édifice.

2. _____ : Élément de structure permettant la circulation entre les niveaux d'une habitation, d'un édifice.

3. _____ : Pièce aménagée pour attendre une personne, se reposer, patienter avant un départ, etc.

4. _____ : Pièce où sont servies des boissons alcoolisées, moyennant paiement, et où on peut s'asseoir dans des fauteuils autour de tables basses ou au comptoir.

5. _____ : Surface de couleur blanche sur laquelle sont projetées des images.

6. _____ : Local dans lequel se tiennent les rencontres et discussions où participent un nombre restreint de personnes.

7. _____ : Aliments stockés en prévision d'une utilisation ultérieure.

8. _____ : Pièce où l'on prépare les repas.

9. _____ : Pièce conçue et meublée pour prendre les repas.

10. _____ : Pièce réservée aux femmes, aménagée pour y satisfaire des besoins naturels et équipée de lavabos.
11. _____ : Pièce réservée aux hommes, aménagée pour y satisfaire des besoins naturels et équipée de lavabos.
12. _____ : Pièce dans laquelle on range les produits de nettoyage et le matériel d'entretien ménager.
13. _____ : Pièce où on fait la lessive.
14. _____ : Pièce dans laquelle on range le linge (draps, serviettes, etc.).
15. _____ : Local de travail du personnel administratif.
16. _____ : Pièce de grandes dimensions qui sert d'accès à d'autres pièces, aux escaliers et aux ascenseurs.
17. _____ : Pièce d'entrée de l'hôtel.
18. _____ : Bureau affecté à l'accueil des clients. Les réceptionnistes effectuent les réservations, remettent les clés des chambres et établissent la note, etc.
19. _____ : Installation qui permet la manipulation des caisses de marchandises.

2. Prestations et équipements de l'hôtel. Retrouvez pour chaque image la légende qui lui correspond.

a. un salon de fitness	l. une piscine
b. un centre d'affaires	m. un salon de coiffure
c. une chambre à un grand lit avec vue sur la mer	n. un lobby
d. un cuisinier	o. un jacuzzi
e. un bar	p. un billard
f. une chambre à deux lits avec vue sur la mer	q. un golf
g. une salle de conférence	r. un squash
h. une chambre à deux lits avec vue sur le parc	s. un restaurant
i. un salon de massage	t. un tennis
j. une réceptionniste	u. un bagagiste
k. une chambre à un grand lit avec un balcon	v. un banquet



1. _____



2. _____



3. _____



4. _____



5. _____



6. _____



7. _____



8. _____



9. _____



10. _____



11. _____



12. _____



13. _____



14. _____



15. _____



16. _____



17. _____



19. _____



21. _____



18. _____



20. _____



22. _____

3. Complétez la description d'un hôtel avec les éléments manquants.

Courts de tennis – chaleureux – séminaires – séduisant – ville – construction récente – spécialités régionales – aéroport.

Notre hôtel est de _____ et il dispose de 100 chambres. Il est particulièrement bien situé : Il se trouve en _____, mais il est entouré d'un grand jardin. Il possède une salle pour les _____ et son restaurant offre des _____ et un bar _____. Dans le grand jardin, il y a de belles fleurs, de _____. L'hôtel est à 3 kilomètres de la gare de Chiangmai et l'_____ n'est qu'à 5 kilomètres. C'est un hôtel très fonctionnel et l'accueil _____.

4. Lisez la description des équipements et des conditions de l'établissement de l'Hôtel Magny-Cours et trouvez la correspondance.

Équipements de l'établissement : L'Hôtel Magny-Cours


1. En extérieur	a. service d'étage, distributeur automatique (boissons), réception ouverte 24h/24, service de change, salon commun / salle de télévision, blanchisserie, salles de réunions/banquets, fax/photocopies, boutique de souvenirs / cadeaux
2. Activités	b. journaux, coffre-fort, chambres non-fumeurs, accessible aux personnes à mobilité réduite, ascenseur, chambres insonorisées, chauffage
3. Restauration	c. piscine extérieure, jardin, terrasse bien exposée
4. Internet	d. parcours de golf (à moins de 3 km), billard, tennis de table, sauna, centre de remise en forme, bain turc/à vapeur
5. Parking	e. Gratuit ! Une connexion Wi-Fi est disponible dans tout l'établissement gratuitement.
6. Services	f. restaurant, bar, petit-déjeuner en chambre
7. Général	g. français, anglais
8. Langues parlées	h. Gratuit ! Un parking gratuit et public est disponible sur place (sans réservation préalable).








Conditions de l'établissement : L'Hôtel Magny-Cours

1. Arrivée	a. Les animaux de compagnie sont admis (avec un supplément).
2. Départ	b. À partir de 15h00
3. Annulation / Prépaiement / Dépôt de garantie	c. Toute réservation de plus de 5 chambres peut entraîner des conditions particulières et des frais supplémentaires.
4. Enfants et lits d'appoint	d. Passez votre curseur sur les icônes des cartes pour plus d'informations.
5. Animaux domestiques	e. 7h00 - 12h00
6. Groupes	f. Les conditions d'annulation et de précairement varient en fonction du type de chambre. Veuillez saisir les dates de votre séjour et consulter les conditions de la chambre choisie.
7. Cartes acceptées	g. Tous les enfants sont les bienvenus. Gratuit ! Un enfant de moins de 16 an(s) séjourne à titre gracieux pour l'utilisation de la literie disponible. Le nombre maximum de lit d'appoint ou de lit bébé en chambre est égal à 0.

5. Lisez la description des services offerts à droite et trouvez le terme correspondant pour la partie à gauche.

L'hôtel Magny-Cours : services offerts

Service offert	Description
1. _____	a. Le petit-déjeuner est servi entre 6h30 et 10:00 AM. 
2. _____	b. L'accès au réseau Wi-Fi est gratuit dans les parties communes. Profitez de l'accès Wi-Fi à Internet gratuit offert dans toutes les chambres.

3. _____	c. Un parking gratuit
4. _____	<p>d. Le Paddock - ce restaurant propose des spécialités régionales et sert le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. Menus enfants disponibles.</p> <p>Service en chambre : L'établissement propose un service en chambre (horaires limités).</p> 
5. _____	<p>e. Cet hôtel dispose d'un bar salon.</p>  
6. _____	f. Parmi les services et équipements à la disposition des familles, l'établissement propose des lits-bébé dans les chambres et un menu enfant dans le restaurant sur place.
7. _____	<p>g. Besoin de vous rafraîchir ? L'établissement l'hôtel Magny Cours vous invite à profiter de sa piscine extérieure. À noter : la piscine extérieure est uniquement ouverte en saison.</p>
8. _____	<p>h. Cet hôtel abrite un sauna.</p>  
9. _____	i. Animaux de compagnie admis
10. _____	<p>j. Vous devez organiser une rencontre importante ? Profitez de l'espace meeting et des 5 salles de réunion totalisant une surface de 3228 pieds carrés/300 mètres carrés.</p>  
11. _____	<p>k. Arrivée : entre 3:00 PM et 23h30. Départ : avant midi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'âge minimum pour l'enregistrement dans cet établissement est de 18

12. _____	l. Une pièce d'identité officielle avec photo et un dépôt de garantie en espèces ou par carte de crédit sont requis à l'arrivée pour couvrir tous frais imprévus.
13. _____	<p>m.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jardin • table de billard • cheminée dans le hall • réception ouverte 24 heures sur 24 • personnel multilingue • coffre-fort à la réception • télévision dans le hall • service d'assistance pour les visites touristiques ou l'achat de billets
14. _____	<p>n. Petit-déjeuner : 15 EUR par personne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animaux de compagnie : 10 EUR par chambre et par nuit <p>Sauf indication contraire, les frais ci-dessous ne sont pas inclus dans le prix total de la chambre. Si non inclus, ils seront facturés directement par l'établissement, à l'arrivée ou au départ. Les frais peuvent varier, par exemple, selon la durée du séjour ou le type de chambre réservé.</p> <p>L'établissement nous a communiqué que les frais suivants seront appliqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une taxe est prélevée par la ville : 0.83 EURO par personne et par nuit <p>Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part.</p>
15. _____	o. Le classement officiel par étoiles de cet établissement a été attribué par ATOUT France, l'agence de développement touristique de la France.
16. _____	p. Alliance Hotel Nevers Holiday Inn Magny-Cours

Piscine – Classification national – Déplacement de travail – À l'heure des repas – Spa – Voyage en famille? – Internet Gratuit – Petit-déjeuner – Parking Gratuit – Bars – Animaux de compagnie! – Services extras – Équipements – Check-in & Check-out – Politiques – Autres noms possibles de l'établissement L'hôtel Magny Cours.

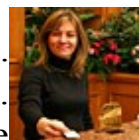
6. Lisez la description de l'Hôtel Paix République, identifiez sa catégorie. Justifiez votre avis.

L'Hôtel Paix République :

L'Hôtel Paix République est situé sur Paris 10ème et 3ème, Rive Droite, à côté de la **place de la République entre l'Opéra Garnier et l'Opéra Bastille**, au cœur de l'animation des **Grands Boulevards** et du shopping, proche de La Villette, du Centre Pompidou, des théâtres, des musées du Marais (Picasso).

L'Hôtel Paix République et sa réception :

Hall de réception de l'hôtel en marbre spacieux et fleuri. Réceptionnistes courtois, souriants, dynamiques et bilingues. L'Hôtel Paix République offre le raffinement dans un décor de meubles de style, cuir et boiseries. Que vous soyez à **Paris** en voyage d'affaires ou en visite de tourisme, vous trouverez à la réception une équipe compétente et souriante qui vous apportera aide et conseils en différentes langues.



L'Hôtel Paix République et son salon :

Grand salon climatisé au rez-de-chaussée, jouxtant le hall de réception offre le raffinement et le confort du cuir et des boiseries. Pour vous relaxer un petit **salon de lecture et de télévision**. Possibilité de se faire servir une boisson durant la journée.



L'Hôtel Paix République et ses petits déjeuners :

Salle de **petits déjeuners** agréable et spacieuse. **Petits déjeuners buffet** sont pris autour d'un grand meuble réfrigéré de chêne clair offrant toute une gamme de **produits laitiers**, fromages, yaourts natures et aux fruits, salade de fruits, céréales, confitures, miel et pâte à tartiner **chocolat noisette**, choix de mini viennoiseries et pains, différents jus de fruits et boissons chaudes, thé, café, **chocolat**.

Tourisme dans le quartier de l'Hôtel Paix République :

Vous êtes au cœur du Paris historique Rive Droite. Vous pourrez flâner le long du **Canal St Martin**, dans le **quartier du Marais** (musée Picasso,

Arts & Métiers) ou marcher jusqu'à la place des Vosges, **Bastille**, le **centre Pompidou**, **Notre Dame**. Descendre le **Canal Saint Martin** en péniche de **Bastille** à La Villette. Faire du shopping dans le **Sentier** ou sur les **Grands Boulevards** qui vous mèneront aux grands Magasins tel que **Galeries Lafayette**, **Printemps**, etc....

Services de l'Hôtel Paix République

- Place de **parking sur réservation**
- Blanchisserie
- **Accès Internet**
- **WIFI haut débit**
- Prise modem
- Réservation de spectacles
- **Coffre fort** dans chaque **chambre**
- Fer et table à repasser
- **Bagagerie gratuite**

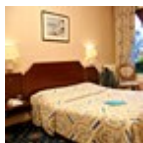
Les chambres de l'Hôtel Paix République

Chacune des **45 chambres** est dotée du plus actuel des confort : toutes avec **bains** ou **douche**, **WC**, sèche-cheveux, **insonorisation**, **téléphone direct**, radio, télévision **couleur** (chaînes françaises et européennes), réveil automatique, mini-bar



- **Chambre individuelle (1 lit 1 personne) :**

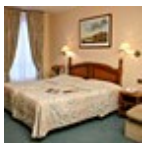
Minibar, télévision satellite, coffre individuel, porte-bagages



- **Chambre individuelle (1 grand lit) :**

Minibar, télévision satellite, coffre individuel, porte-bagages

- **Chambre twin (2 lits 1 personne) :**



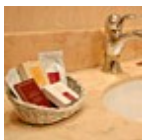
Minibar, télévision satellite, coffre individuel, porte-bagages

- **Chambre triple (3 lits 1 personne ou 1 grand lit + 1 lit 1 personne) :**

Minibar, télévision satellite, coffre individuel, porte-bagages

- **Chambre Rotonde Supérieure (1 lit 160cm + 1 lit cosy) :**

Climatiseur, Minibar, télévision satellite, coffre individuel, presse pantalon, porte-bagages



- **Salle de bains**

Sèche-cheveux

Impératif

Pour beaucoup de verbes, l'impératif se forme sur le présent de l'indicatif.

I gr.: Voyage ! Voyagez ! Voyageons !

II gr. : Finis ! Finissez ! Finissons !

III gr. : Parts ! Partez ! Partons !

Verbes pronominaux :

Repose-toi ! Reposez-vous ! Reposons-nous !

Ne te repose pas ! Ne vous reposez pas ! Ne nous reposons pas !

Formes particulières:

être : Sois ! Soyez ! Soyons !

avoir : Aie ! Ayez ! Ayons !

savoir : Sache ! Sachez ! Sachons !

vouloir : Veuille ! Veuillez !

s'asseoir : Assieds-toi ! Asseyez-vous ! Asseyons-nous !

7. À l'office du tourisme de Nice, vous trouvez ce vieux prospectus en mauvais état. Certains verbes sont absents.

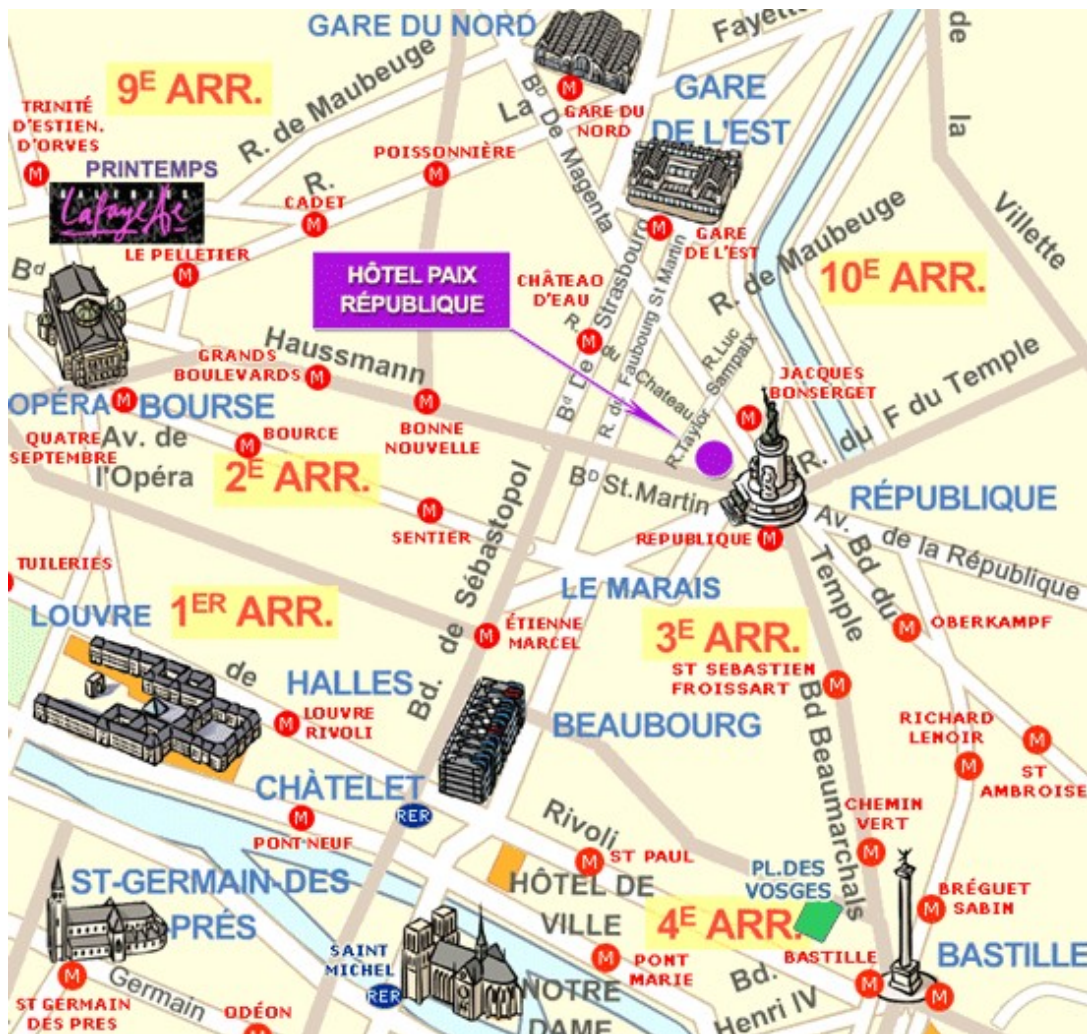
Complétez le prospectus avec cette liste de verbes à l'impératif:

aller – faire – goûter – visiter – écouter – acheter – oublier – regarder.

Une journée à Nice

Si vous voulez passer une journée agréable dans notre belle ville de Nice, voici ce que vous pouvez faire : pour commencer, faites un tour sur la Promenade des Anglais. _____ la vieille ville et _____ la Socca, notre pizza locale. _____ dans nos boutiques et _____ pour vos amis notre huile d'olive et nos autres spécialités. Dans les jardins de Cimiez, _____ le chant des cigales et _____ la vue magnifique sur la Baie des Anges. N'_____ pas la ville moderne et ses restaurants. Et le soir, découvrez la vie intense de Nice.

8. Daniel Dubois, le chef de réception de l'hôtel Paix République, indique le chemin à un client. Conjuguez les verbes entre parenthèses à l'impératif présent. Devinez où veulent aller ces clients.



- 1.** Quand vous sortez de l'hôtel, (*prendre*) le boulevard Saint Martin à gauche. (*Continuer*) tout droit et (*tourner*) sur votre gauche, le boulevard de Sébastopol. Vous longerez le boulevard de Sébastopol en passant devant la station de métro Étienne Marcel et le Beaubourg, jusqu'à la rue de Rivoli. C'est la rue à votre droite. Au bout de 100 mètres, vous verrez le musée. (*Ne pas tarder*) la visite est à 17 heures !
- 2.** C'est très simple... (*regarder*) le plan. Quand vous sortez de l'hôtel, (*suivre*) le boulevard Saint Martin, (*tourner*) à gauche et (*descendre*) le boulevard de Sébastopol. (*Passer*) le quartier Marais puis (*longer*) le Centre Pompidou et vous croiserez la rue de Rivoli. (*Traverser*) le pont et vous êtes sur l'île de la Cité. (*Être*) prudent, il y a beaucoup de circulation dans les rues.

9. Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Paix République, boulevard Saint Martin. Vous indiquez à les clients le chemin. Consultez le plan de l'exercice 7 et répondez à leur demande.

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1. Louvre | 5. Printemps (grand magasin) |
| 2. Notre-Dame | 6. Gare du Nord |
| 3. Bastille | 7. Opéra |
| 4. Beaubourg (Centre Pompidou) | 8. Saint Germain des Prés |

10. Les types de chambres d'hôtel. Associez.

1. La chambre simple ou chambre individuelle ou single :	a. Ce sont des chambres de deux pièces ou plus, dont une au moins est affecté au couchage. On les trouve dans des hôtels de catégorie luxe.
2. La chambre double :	b. ce sont des chambres à équipement spécifique que l'on trouve dans des hôtels catégorie 3 étoiles au minimum
3. La chambre double à lits jumeaux ou twin :	c. Il s'agit d'une chambre double occupé par une seule personne
4. Les chambres affaires et famille :	d. chambre équipée de deux lits d'une personne.
5. Les suites ou appartements :	e. chambre pouvant accueillir deux personnes au maximum. Il s'agit généralement équipée d'un grand lit pour deux personnes.

RÉVISION DE LA GRAMMAIRE ET DU VOCABULAIRE :

POUVOIR	VOULOIR	RECEVOIR	SAVOIR
Je peux Tu peux Il/elle/on peut Nous pouvons Vous pouvez Ils/elles peuvent	Je veux Tu veux Il/elle/on veut Nous voulons Vous voulez Ils/elles veulent	Je reçois Tu reçois Il/elle/on reçoit Nous recevons Vous recevez Ils/elles reçoivent	Je sais Tu sais Il/elle/on sait Nous savons Vous savez Ils/elles savent

11. Étudiez l'image des chambres d'hôtel et trouvez les termes correspondants pour les définitions ci-dessous :



1. _____ : Table habituellement munie de tiroirs sur laquelle on travaille.
2. _____ : Pièce contenant un seul lit qui peut convenir à une ou deux personnes.
3. _____ : Placard dans lequel on range des vêtements.
4. _____ : Ouverture entre le couloir de l'hôtel et la chambre, que l'on peut verrouiller.
5. _____ : Installations sanitaires dont l'une est une cuve allongée dans laquelle on prend des bains et l'autre permet de laver le corps par l'action d'un jet d'eau.
6. _____ : Appareil sanitaire en forme de cuvette qu'on utilise pour faire sa toilette.
7. _____ : Surface de verre polie qui réfléchit la lumière et renvoie les images, utilisée pour se coiffer, se maquiller, etc.
8. _____ : Lit qui peut accommoder une seule personne.
9. _____ : Appareil qui permet la transmission de la voix à distance, par l'entremise d'un réseau téléphonique.
10. _____ : Appareil sanitaire utilisé pour la satisfaction des besoins naturels comprenant une cuvette et une chasse d'eau.
11. _____ : Pièce aménagée pour la toilette du corps, équipée d'eau courante et d'installations sanitaires.

12. _____ : Appareil de réception qui reproduit les éléments sonores et visuels des programmes diffusés par une station de télévision, ou enregistrés sur cassette ou sur disque.

13. _____ : Luminaire mobile à pied court que l'on pose sur la table de chevet.

14. _____ : Petit meuble placé à la tête du lit, pouvant comporter un ou plusieurs tiroirs.

15. _____ : Pièce contenant deux lits.

16. _____ : Canapé où deux personnes peuvent s'asseoir.

17. _____ : Lit d'assez grandes dimensions pour accommoder deux personnes.

12. **Participe passé. Trouvez dans le texte ci-dessous les participes passés, identifiez leur fonction dans chaque cas et nommer leurs infinitifs.**

Hôtellerie de luxe, les « Palaces » français :

Pour la première fois en France, huit hôtels de luxe, dont quatre à Paris, ont été classés "palace". Créée en novembre **2010**, cette distinction a été attribuée à des établissements censés incarner "l'excellence à la française".

Jeudi 5 mai **2011**, le monde de l'hôtellerie de luxe attendait avec impatience le verdict du jury délivrant la liste des nouveaux établissements labellisés "Palace". Une distinction haut de gamme pour laquelle de nombreux hôtels aux quatre coins de la France s'étaient portés candidats.

En tout, ce sont 8 hôtels qui se voient récompensés et qui pourront apposer la plaque "palace" à l'entrée de leur établissement : le Meurice, le Bristol, le Plaza Athénée, le Park Hyatt à Paris et 4 hôtels en province: Le Grand Hôtel Cap-Ferrat, Les Airelles, Cheval Blanc et l'Hôtel du Palais.

Classement juillet 2014

Nom	Localisation	Labellisation	Inauguration	Restaurant
Hôtel du Palais	Biarritz	mai 2011	1893	■
Les Airelles	Courchevel	mai 2011	1992	■■
Cheval Blanc	Courchevel	mai 2011	2006	■■
Le K2	Courchevel	juillet 2014	2011	■■
Mandarin Oriental	Paris 1 ^{er}	juillet 2014	2011	■■
Le Meurice	Paris 1 ^{er}	mai 2011	1835	■■■
Park Hyatt Vendôme	Paris 2 ^e	mai 2011	2002	■
Plaza Athénée	Paris 8 ^e	mai 2011	1913	■■
Le Bristol	Paris 8 ^e	mai 2011	1925	■■■ + ■
Four Seasons Hotel Georges Y	Paris 8 ^e	septembre 2011	1928	■■
Hôtel Royal Monceau	Paris 8 ^e	juin 2013	1928	■ + ■
Le Shangri-La	Paris 16 ^e	juillet 2014	2010	■ + ■
Lé Réserve	Ramatuelle	juin 2012	2003	
Grand Hôtel du Cap-Ferrat	Saint-Jean-Cap-Ferrat	mai 2011	1908	■
Hôtel Château de la Messardière	Saint-Tropez	juin 2012	1992	
Hôtel Byblos	Saint-Tropez	juin 2012	1967	

13. Lisez l'article « Comment bien choisir son hôtel ? ». Trouvez les correspondances dans le tableau qui suit le texte.



Comment bien choisir son hôtel ?

Si vous vous posez cette question, c'est que vous avez déjà sûrement choisi la destination de vos futures vacances et peut être même déjà réservé votre billet d'avion pas cher. Viens alors l'étape du choix de votre lieu d'hébergement.

Avant toute chose, il s'agit d'identifier vos besoins : partez-vous pour un *city break* de quelques jours, ou pour une longue période ? Souhaitez-vous un séjour reposant en bord de mer ou en montagne, ou embarquez-vous pour un séjour itinérant sportif et/ou culturel ? Une escapade romantique, un séjour festif entre amis ? Viennent ensuite les aspects pratiques... Petit tour d'horizon de nos conseils pour bien choisir son hébergement !

La situation

C'est probablement l'un des critères le plus important ! Si vous partez pour un *city break* de quelques jours, votre temps est limité : il s'agit de trouver un hôtel situé en centre-ville, près des attractions qui vous intéressent (monuments, théâtres, restaurants, bars...). A contrario, si vous y restez pour une plus longue période, il peut être intéressant de choisir un hébergement dans des quartiers résidentiels plus reculés, plus calmes, offrant une vue sympathique et des possibilités de transports en commun pratiques et peu chers pour aller et venir à votre guise.

Si vous partez pour un **voyage itinérant** qui implique des déplacements en train, en bus ou en avion, le choix le plus pratique consiste à séjourner dans les quartiers bien reliés à la gare, ou à l'aéroport. Vous perdrez moins de temps dans les transferts et éviterez le stress du départ.

Si vous avez **un intérêt particulier**, comme être près de la plage, près d'un point de départ de randonnée, ou d'un parc national, renseignez vous toujours sur les possibilités de vous y rendre ! La distance qui vous en sépare est-elle réalisable à pied ? Vous faut-il une voiture pour y accéder ? L'hôtel propose t-il une navette vers ce point d'intérêt ? Si vous choisissez de séjourner dans une zone reculée, pensez tout de même aux aspects pratiques. Il n'y aura peut être pas de distributeur automatique à proximité, ni d'épicerie pour vos courses quotidiennes, ou de bars sympatiques pour y siroter une boisson après votre journée trépidante. Ce qui, nous en conviendrons, a aussi son charme !



Le type d'hébergement

Entre hôtels, auberges de jeunesse, appartements, resorts, *Bed&Breakfast*, camping et autres, vous ne saurez plus où donner de la tête. Si vous voyagez en couple, vous vous tournerez plus naturellement vers l'hôtel : hôtel boutique, hôtel avec SPA, hôtel avec piscine, hôtel familial.

Les **hôtels en formule « tout compris »** souvent proposés en bord de mer vous permettront de vous détendre sans avoir à vous soucier d'autre chose. Gardez tout de même en mémoire que ce sont souvent des lieux très fréquentés et par conséquent peu calmes, avec beaucoup d'animations en soirées et des touristes qui voyagent en groupe.

Si vous partez entre amis et que votre priorité n'est pas le confort mais plutôt une ambiance décontractée, une **auberge de jeunesse** fera l'affaire. Chouette alternative à l'hôtel souvent impersonnel, l'auberge de jeunesse est idéale pour les voyageurs en quête de rencontres et/ou au budget limité.

Les **Bed&Breakfast** vous plongeront dans une expérience plus intimiste et plus locale : on y propose le petit déjeuner, comme son nom l'indique, et parfois le repas du midi et du soir. De quoi vous mélanger à la population locale et goûter à des bons petits plats typiques, le plus souvent pour un prix inférieur à celui de l'hôtel.

Envie d'être comme à la maison ? Pourquoi ne pas **louer un appartement** ? Vous y trouverez les mêmes types de services que dans les hébergements classiques, l'intimité en plus. Souvent bien situés, c'est une solution économique qui convient aux familles comme aux groupes d'amis ou aux couples.

Enfin, ne négligez pas non plus les **hébergements plus « originaux »** qui se multiplient aujourd'hui sur la toile : caravane, roulotte, cabane dans les arbres, igloo, yourte, péniche, etc. De quoi pimenter votre séjour avec un logement insolite et revenir de vacances des souvenirs plein la tête !



Les équipements

Ils varient bien entendu d'un établissement à l'autre, alors renseignez-vous sur les « basiques » : **connexion wifi, petit-déjeuner, climatisation, service blanchisserie** (bien utile si vous voyagez pendant une longue période), ou encore restaurant sur place et bar *lounge*.

Plus élaboré encore, vous pouvez le choisir avec piscine ou coin business, ou même encore SPA et transfert vers les gares ou aéroports. Quant à la chambre, sans aller jusqu'à exiger le confort d'une suite de luxe, étudiez de près chacune des catégories proposées par l'établissement afin de réserver celle qui **correspond le mieux à votre besoin** : doit-elle être grande, contenir une TV écran plat ? Ou bien un balcon avec vue ?

Le standing

Il y a des différences entre les pays : un hôtel 4* n'offre pas le même standing sur tous les continents. Pour éviter toute (mauvaise) surprise à votre arrivée, il vous faut considérer plusieurs choses pour évaluer correctement les prestations de l'hôtel concerné : où est-il situé, quel type d'ambiance propose-t-il, quand a-t-il été rénové pour la dernière fois (ou construit), appartient-il à une chaîne reconnue ? En effet, si

vous **réservez un hôtel de chaîne**, vous y trouverez un service standardisé. C'est un gage de sécurité, mais cela peut aussi vous empêcher de découvrir des établissements différents, indépendants et offrant souvent un service plus personnalisé.



Généralement, si l'hôtel a une distinction particulière, elle sera forcément mise en valeur : que cela soit son classement en termes de nombre d'étoiles, un label, l'appartenance à une chaîne, vous vous en apercevrez vite ; gardez en tête que la notation en étoile n'est pas la seule : en France, le label « Gîtes de France » utilise le nombre d'épis par exemple.

Nous vous encourageons vivement à consulter les **commentaires et revues des internautes** pour vous faire une meilleure idée de l'établissement qui vous intéresse : ils pourront aiguiller vos recherches et vous faire une idée plus précise de l'endroit. Vous pouvez également en discuter sur des **forums spécialisés**. Ne vous fiez pas à un seul commentaire ni à un seul site ou guide de voyages, mais multipliez les sources.

Au moment de la réservation

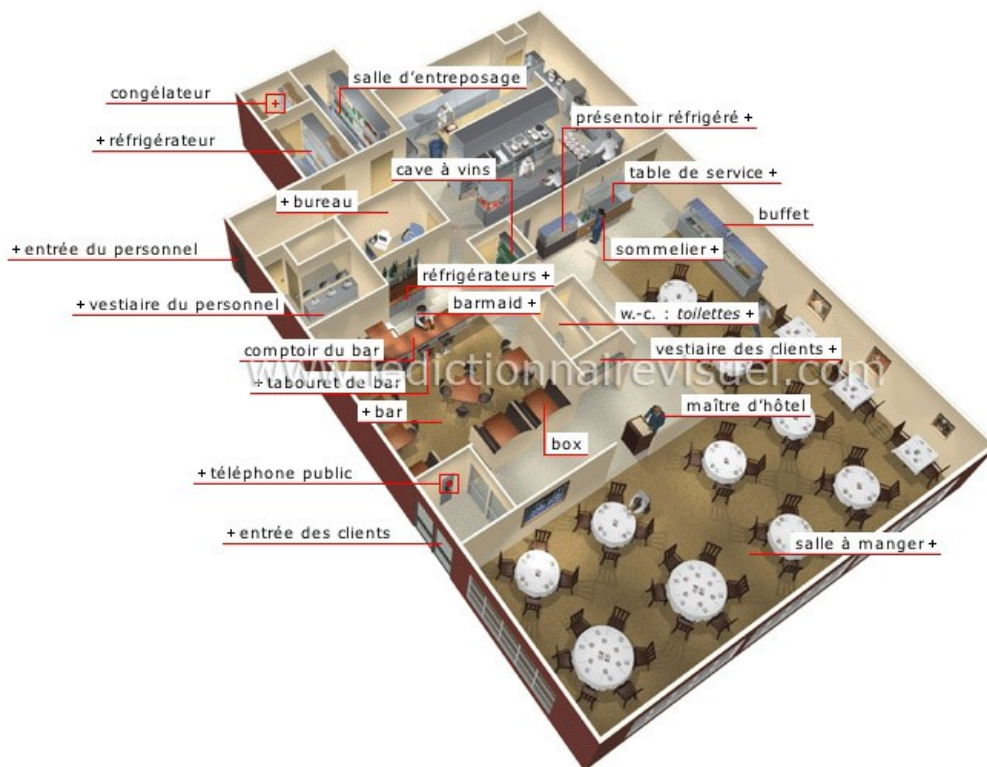
Deux solutions s'offrent à vous pour **économiser et réserver un hôtel pas cher** : soit vous choisissiez d'anticiper et de réserver en avance grâce à un comparateur d'hôtel, soit vous choisissiez de faire une réservation à la dernière minute en fonction des différentes offres des hôtels ou des agences de voyages en ligne ou même des sites de ventes privées. Celles-ci peuvent être très avantageuses, vous proposant parfois des produits type « packages » incluant petits déjeuner, ou plusieurs soins au SPA, ou un dîner, ou bien des offres type « 4 nuits au lieu de 3 ». Prenez le temps de lire **l'ensemble des détails de la prestation** avant de réserver pour éviter des désagréments.

Les prix sont forcément plus bas en basse saison qu'en haute saison, mais varie également selon votre destination ! Trouver un hôtel pas cher à Londres relève du défi. De même, renseignez-vous sur les événements qui peuvent avoir lieu pendant votre séjour : ceux-ci peuvent facilement faire doubler votre budget logement !

Enfin, prenez connaissance de la politique d'annulation de l'hôtel : au cas où vous auriez un empêchement et que vous deviez annuler votre voyage, les pénalités imposées par certains établissements peuvent vite s'avérer salées !

1. Identifier ses besoins signifie	a. suppose des déplacements en train, en bus ou en avion.
2. Si vous partez pour un <i>city break</i> de quelques jours,	b. permettront de vous détendre sans avoir à vous soucier d'autre chose.
3. Un voyage itinérant	c. choisissez les hébergements plus « originaux » qui se multiplient aujourd'hui sur la toile : caravane, roulotte, cabane dans les arbres, igloo, yourte, péniche, etc.
4. Les hôtels en formule « tout compris »	d. il est pratique de trouver un hôtel situé en centre-ville, près des attractions qui vous intéressent (monuments, théâtres, restaurants, bars...) .
5. L'auberge de jeunesse est idéale	e. pour les voyageurs en quête de rencontres et/ou au budget limité et dont la priorité n'est pas le confort.
6. Les Bed&Breakfast vous permettront de	f. vous trouverez un service standardisé.
7. Afin de réserver une chambre qui correspond le mieux à votre besoin	g. choisir son séjour, destination, activité.
8. Pour pimenter votre séjour avec un logement insolite et revenir de vacances des souvenirs plein la tête	h. parce que les pénalités imposées par certains établissements peuvent s'avérer considérables.
9. Dans un hôtel de chaîne	i. nous vous conseillons de consulter les commentaires et revues des internautes.
10. Pour vous faire une meilleure idée de l'établissement qui vous intéresse	j. vous mélanger à la population locale et goûter à des bons petits plats typiques, le plus souvent pour un prix inférieur à celui de l'hôtel.
11. Il est important de prendre connaissance de la politique d'annulation de l'hôtel	l. renseignez-vous sur les équipements de chacune : connexion wifi, petit-déjeuner, climatisation, service blanchisserie, etc.

14. Étudiez l'image du restaurant et trouvez les termes correspondants pour les définitions ci-dessous :



1. _____ : Responsable de la cave à vins, il conseille la clientèle sur le choix d'un vin et en assure parfois le service.
2. _____ : Personne qui, notamment, gère les réservations, accueille les clients et dirige le personnel de la salle à manger.
3. _____ : Femme responsable de la commande, de la préparation et du service des boissons.
4. _____ : Poste téléphonique situé dans des endroits publics, qui fonctionne en introduisant dans l'appareil des pièces de monnaie ou une carte de paiement.
5. _____ : Armoire spécialement conçue pour la conservation des vins à température et humidité régulées.
6. _____ : Espace aménagé à l'entrée à l'intention des employés, pour déposer vêtements, chapeaux, parapluies, etc.
7. _____ : Appareil dont la température moyenne est de -18 °C, servant à congeler des aliments pour les conserver.
8. _____ : Appareil dont la température moyenne est de 4 °C, servant à refroidir et à conserver les aliments.
9. _____ : Meuble où sont disposés des mets chauds ou froids offerts en libre-service.
10. _____ : Pièce dans laquelle sont stockés les aliments non périssables.

11. _____ : Local de travail du personnel administratif.
12. _____ : Table étroite élevée sur laquelle on sert les boissons.
13. _____ : Siège avec pied, sans bras, assez haut pour qu'une personne puisse s'asseoir au niveau du comptoir du bar.
14. _____ : Compartiment cloisonné servant à isoler des consommateurs.
15. _____ : Salle pourvue d'un comptoir et de tables où sont servies des boissons alcoolisées, moyennant paiement.
16. _____ : Pièce aménagée pour y satisfaire des besoins naturels et équipée de lavabos.
17. _____ : Espace aménagé à l'entrée à l'intention des clients, pour déposer vêtements, chapeaux, parapluies, etc.
18. _____ : Pièce conçue et meublée pour prendre les repas, souvent aménagée dans un style correspondant au type de restauration.
19. _____ : Meuble réfrigéré où sont gardés des plats froids préparés à l'avance.
20. _____ : Appareils dont la température moyenne est de 4 °C, servant à refroidir et à conserver les boissons.
21. _____ : Meuble d'appoint constituant une réserve de couverts à la disposition du personnel pour accélérer le service.

15. Complétez le texte avec les mots et expressions donnés ci-dessous.

Plage - parasol – vagues - glace - sable - bouée - bord de la mer - serviette de bain - seau - crème solaire - châteaux de sable – goûter.

J'aime vraiment passer mes vacances d'été au _____.

Quand le temps est beau, nous allons toujours nous baigner. Sur notre _____ préférée, le _____ est très fin. Il n'y a pas de galets. Papa ouvre le _____ pour nous protéger du soleil et Maman nous met de la _____ afin que nous ne prenions pas de coups de soleil.

Nous avons chacun une grande _____ pour nous allonger confortablement. Mon petit frère emmène toujours son _____ et sa pelle.

Avec Papa, nous construisons de grands _____.

Parfois, les _____ sont plus hautes que ma petite sœur.

Comme elle ne sait pas bien nager, elle prend toujours sa _____.

Quand nous sortons de l'eau, nous dégustons notre _____.

Ensuite, maman nous achète une grande _____. C'est vraiment formidable !

III. LES MÉTIERS DU TOURISME, DE L' HÉBERGEMENT ET DE LA RESTAURATION

1. Lisez les dialogues, identifiez le lieu où se passe chaque situation et le métier du personnage.

	Lieu	Métier
<p>Dialogue 1</p> <p>Client : Avez-vous une chambre libre ? _____ : Pour combien de personnes ? Client : Deux personnes. Je veux une chambre double, s'il vous plaît. _____ : Et vous comptez rester combien de nuits ? Client : Deux nuits.</p>		
<p>Dialogue 2</p> <p>_____ : Pourrais-je voir votre carte d'embarquement, s'il vous plaît ? Passager : La voilà. _____ : Votre siège est situé au milieu à droite dans la rangée 45.</p>		
<p>Dialogue 3</p> <p>_____ : Avez-vous déjà une date de retour ? Client : Oui, le 19 mars. _____ : Bon, je vous ai réservé le vol TG 930 à destination de Paris Charles de Gaulle, départ le 2 mars à 00h05 et retour le 19 mars par le vol TG 931 à 13h40.</p>		
<p>Dialogue 4</p> <p>_____ : Veuillez mettre vos bagages sur la balance, s'il vous plaît. Passager : Voici mon passeport et mon billet. _____ : Merci, Monsieur. Passager : Je préfère une place côté couloir, s'il</p>		

vous en reste encore. _____ : Oui, Monsieur, je vous réserve une place côté couloir dans le rang 36. Veuillez vous présenter en porte d'embarquement numéro 63.		
Dialogue 5 Cliente : Je voudrais des renseignements sur vos voyages organisés. _____ : Vous voulez aller où ? En Asie, en Amérique ou en Europe ? Cliente : En Asie, je souhaite partir en Thaïlande. _____ : Bon, je voudrais vous proposer ce circuit très intéressant. Voilà une brochure.		
Dialogue 6 Touriste : Pourriez-vous me donner des renseignements sur les sites touristiques dans les environs ? _____ : Oui, Monsieur. Vous pouvez visiter des temples qui se trouvent dans le centre-ville, par exemple, Wat Phra Sing, Wat Chiang Man ou Wat Chedi Luang. Mais il y a aussi beaucoup de choses à voir hors du centre. Au Sud de Chiang Mai, à 60 km environ, il y a un parc national très connu où vous pouvez découvrir la montagne la plus haute de Thaïlande, le Doi Inthanon. Je vous donne quelques brochures.		
Dialogue 7 : Nous nous trouvons maintenant dans le Palais Royal. Cet édifice s'appelle Chakri Maha Prasat. Il a été construit sous le règne du roi Rama V pour célébrer le centenaire de Bangkok. Le bâtiment est de style composite européen-thaï. Le corps du bâtiment à trois étages emprunte son style aux constructions de l'époque victorienne, mais les toits sont de pur style thaï.		

	Lieux			Métier du personnage
1	Dans une compagnie aérienne		A	Guide
2	Dans une agence de voyages		B	Employé de comptoir
3	Dans un hôtel		C	Hôtesse de l'air
4	A bord d'un avion		D	Hôtesse au sol
5	Au guichet d'enregistrement à l'aéroport		E	Billettiste
6	A l'Office du Tourisme		F	Réceptionniste
7	Sur un site touristique		G	Agent d'accueil

2. Lisez le texte concernant la description du métier de directeur d'hôtel et répondez aux questions ci-dessous.

Animateur d'équipe, gestionnaire et commercial, le directeur d'hôtel a tout du chef d'entreprise. Ses responsabilités varient fortement selon le type d'établissement qu'il dirige, mais exigent une présence de tous les instants.

Nature du travail

Polyvalent, dans un petit hôtel

Propriétaire d'un petit hôtel familial, le directeur doit se montrer polyvalent : gestion des réservations ; accueil des clients ; préparation, aménagement et décoration des chambres ; recrutement, formation et animation éventuelles du personnel ; gestion du budget, définition des investissements futurs... Il doit être partout à la fois !

Spécialisé, dans un grand hôtel

Dans un grand hôtel, chaque personnel exerce une fonction bien précise. Ainsi, le directeur est secondé par des chefs de service spécialisés : chef de réception, directeur de l'hébergement, gouvernante-chef...

Gestionnaire, dans une chaîne

Directeur d'une unité de chaîne hôtelière, c'est un gestionnaire qui applique les normes prédéfinies par le groupe hôtelier en matière de mobilier et de présentation des chambres, de recrutement. Cela dit, il bénéficie, comme toute son équipe, d'une certaine marge d'initiative en matière de gestion, de management et de marketing.

Dans tous les cas, le directeur d'hôtel est responsable du développement de l'activité de son établissement. Il en assure la promotion en éditant des dépliants informatifs, en fréquentant des salons professionnels français et étrangers, en collaborant avec les offices de tourisme...

Compétences requises

Le sens des relations

Outre des qualités de gestionnaire, le directeur d'hôtel est un commercial pour qui la relation avec les clients est essentielle. Il doit faire preuve d'une grande disponibilité et d'une capacité de travail importante. Autonome, organisé, au moins bilingue, il sait faire preuve d'autorité.

La connaissance du droit social

Il doit posséder des compétences en gestion du personnel et savoir repérer celui ou celle qui, parmi ses collaborateurs, pourra le seconder efficacement. Des notions en réglementation et en droit social sont désormais incontournables pour suivre les évolutions des législations européenne et internationale.

Le respect de l'environnement

Enfin, il doit aussi prendre en compte les problématiques liées à la gestion des déchets, de l'économie d'eau, d'électricité, de chauffage au sein de son hôtel. Il se montre également attentif à la sécurité de ses équipiers et des clients. Enfin, tel un ambassadeur, il représente et véhicule l'image de son établissement et de sa marque, en France comme à l'étranger.

	Vrai	Faux
1. Le directeur prend les décisions d'investissement, organise l'approvisionnement en fournitures et équipements.		
2. Il n'a aucune initiative en matière de gestion, de management et de marketing.		
3. Le directeur assure le recrutement, la formation, l'animation du personnel.		
4. Sa responsabilité concerne aussi la promotion et la communication de l'établissement.		
5. Le directeur ne cherche point à obtenir le meilleur taux d'occupation tout au long de l'année.		
6. Le directeur négocie et travaille avec les agences de voyages et les responsables des sites touristiques de sa région..		
7. Dans le domaine hôtelier dimanches et jours fériés sont par définition travaillés.		
8. Dans les grands hôtels, il délègue l'organisation du travail quotidien à des cadres spécialisés.		
9. Dans des hôtels de moindre dimension, il arrive souvent que le directeur assume en personne les réservations et l'accueil des clients.		

3. Lisez le texte concernant la description du métier de chef de réception et complétez-le avec les éléments manquants.

– clients – assure – demandes – accueil-réception – standing – hébergement – gère – chef d'équipe – arrivée – poste – établissements – maîtriser – chambres – capacité –

Chef de réception

Le chef de réception est responsable du service _____ de l'hôtel. À ce titre, il prend en charge les _____ à leur _____ et leurs _____ spécifiques (prix, programme de fidélité, VIP, en particulier dans les hôtels 4 étoiles et plus), et doit réagir vite face la recrudescence des réservations de dernière minute. Il _____ certaines vérifications comptables (ajustements de prix, facturation...). Il endosse aussi un rôle essentiel de _____ et de formateur. Il coache son équipe et _____ le planning. Parfois, le chef de réception est le bras droit de la direction dans les _____ ne disposant pas de responsable ou de directeur d'_____ (en général ceux qui sont inférieurs à 100 _____). Dans tous les cas, il doit _____ l'anglais.

Éléments qui tirent le salaire vers :

- la fourchette haute : prime de participation si appartenance à un groupe, prime d'objectifs, _____ élevé et grande _____ de l'établissement ;
- la fourchette basse : la crise économique qui conjugue gel des salaires et plus de candidats pour un même _____ ; le travail en province.

4. Lisez le texte concernant la description du métier de réceptionniste et complétez-le avec les éléments manquants.

– départ – responsabilité – hausse – séjour – renseigne – enregistrement – équipe – prend en charge – back-office – exercent –

Réceptionniste

Le réceptionniste accueille les clients et facilite leur _____ puis gère leur _____. Il s'occupe des formalités d'_____ et de départ, assure le standard, _____ et assiste les clients. Il les tient informés des programmes de fidélisation, des points de ventes de l'hôtel, _____ le change de devises, s'assure du réveil de la clientèle l'ayant réclamé. Il veille à la bonne garde des fonds sous sa _____ (sa propre caisse, plus le coffre de la réception). Le réceptionniste assiste ponctuellement le chef de brigade dans la gestion du _____. Dans les établissements de standing inférieur à 4 étoiles, ce métier nécessite davantage de flexibilité car l'_____ est

souvent plus réduite (gestion des petits déjeuners ou du bar...). Selon le Fafih, environ 32 000 personnes en France _____ le métier de réceptionniste.

Éléments qui tirent le salaire à la _____ : flexibilité, service de nuit.

Le marché reste très tendu sur ce poste. Il s'équilibre en salaire notamment avec un apport des candidatures des pays de l'Europe du Sud et de l'Est.

5. Complétez les descriptions des métiers ci-dessous avec les éléments appropriés :

– *suivi – maîtrise – clés – propreté – compte rendu – chambre – encadre – contrôle – nettoie – vérifie – bagages – responsabilités – haute – véhicule – exercent – nettoyer – chambres – entretien – planning – assure – parler – réception – stationnement – utilisation – prestataires – petit déjeuner – transporte – satisfaire – ranger – veiller – change – demandes – linge – séjour – hall – mémorise – déroulement – registre – nuit – accueil – prend note – sécurité – concert – meilleur –*

Gouvernante d'étage

Sous l'autorité directe de la gouvernante générale ou de son assistante, la gouvernante d'étage veille à l'_____ et à la _____ d'un hôtel. Ses fonctions sont diverses : elle _____ le travail des femmes et valets de chambres et des équipiers. Elle _____ l'état de propreté des chambres et lieux publics, _____ le bon fonctionnement des installations sanitaires et électriques, _____ le suivi des standards ainsi que la mise en place des produits d'accueil... Elle effectue le _____ des clients, avec lesquels elle est en relation permanente, d'où l'importance de _____ l'anglais. Elle peut être amenée à occuper les fonctions de la gouvernante du soir ou de gouvernante des lieux publics. Au quotidien, les _____ endossées peuvent considérablement varier en fonction de la situation géographique de l'hôtel et de sa capacité, ainsi que de l'organisation du département. Selon le Fafih, environ 3 000 personnes en France _____ le métier de gouvernante d'hôtel.

Éléments qui tirent le salaire vers la fourchette _____ : expérience, étendue des responsabilités, _____ de l'anglais, polyvalence et responsabilités importantes dans de petites structures.

Femme/valet de chambre

La femme de chambre, ou son homologue masculin le valet de chambre (plus rare), a la responsabilité de nettoyer et de _____ les chambres d'hôtel après leur _____ par les clients, ainsi que de _____ les parties communes des étages.

Chaque matin, la femme de chambre reçoit son _____ lui indiquant les _____ qu'elle doit nettoyer et ranger, avec efficacité et rapidité. Elle fait le ménage, _____ les draps et refait les lits, passe l'aspirateur, _____ les sanitaires et la salle de bains qu'elle réapprovisionne en _____ propre et envoie le linge sale à la lingerie. Parfois, selon l'organisation de l'hôtel, elle peut également participer au service en chambre du _____.

Concierger

Le concierger d'un grand hôtel a pour mission principale de _____ au bon déroulement du _____ des clients et de _____ toutes leurs demandes, même les plus originales. Pour cela, il coordonne le travail de l'équipe de _____ et du _____ (voiturier, portier, bagagiste, groom), il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel, et il gère les relations avec des _____ extérieurs (loueur de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles...). Il _____ également toutes les habitudes et préférences des clients afin de les satisfaire au mieux lors de prochains séjours.

Ses responsabilités principales :

- faciliter le _____ du séjour des clients ;
- satisfaire toutes les _____ des clients, même les plus originales.

Veilleur de nuit ou night-auditor

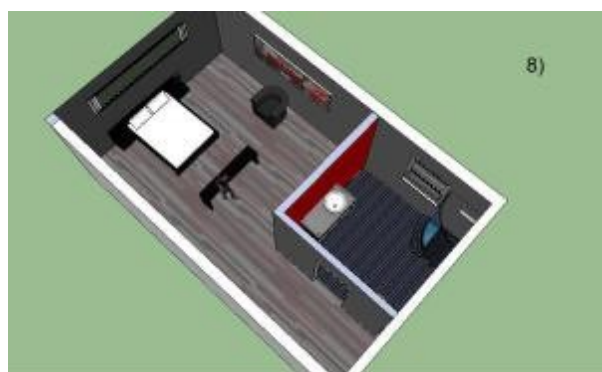
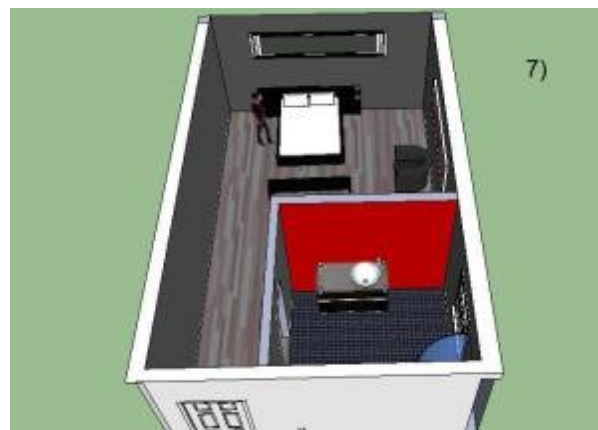
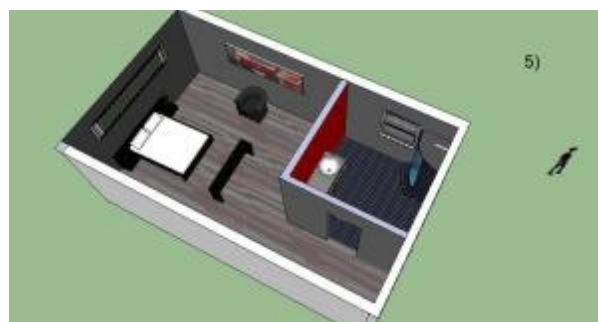
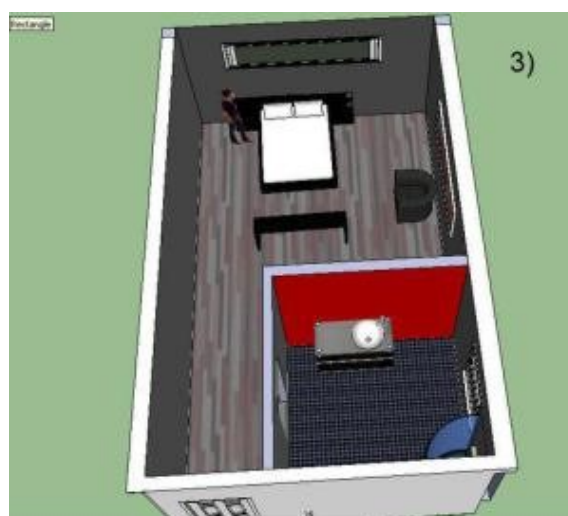
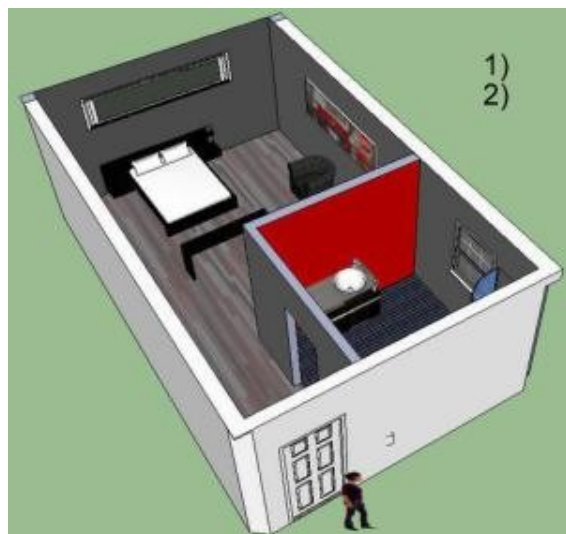
Le veilleur de nuit assure l'_____ et la permanence de la réception d'un hôtel pendant toute la _____. Il tient le _____ des arrivées des clients, fournit les _____ des chambres et _____ des demandes éventuelles de service pour le lendemain (petit déjeuner en chambre, commande de taxis...). Il garantit également le calme et la _____ de l'hôtel pendant la nuit. Au petit matin, il fait un _____ et transmet les consignes éventuelles de certains clients au réceptionniste qui prend sa relève.

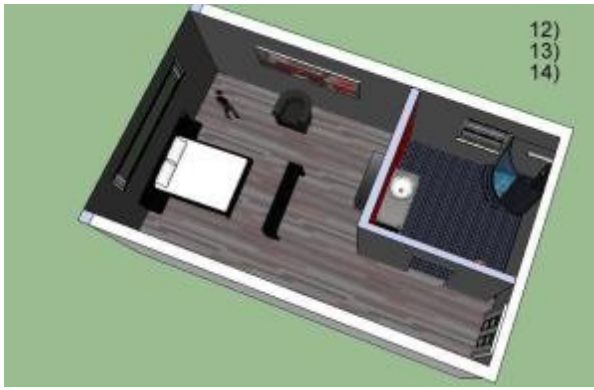
La demande pour ce poste reste très forte.

Bagagiste-voiturier

Voiturier et bagagiste travaillent de _____ sous l'autorité du concierger pour assurer le _____ accueil aux clients des grands hôtels, faciliter leur séjour et satisfaire leurs demandes : le voiturier a la responsabilité du _____ des voitures des clients tandis que le bagagiste sort les _____ du _____ et les _____ jusqu'à la _____, qu'il fait visiter aux clients.

6. Voici les différentes étapes pour bien nettoyer une chambre d'hôtel et une salle de bains en peu de temps (publié le avril 7, 2013 par manonpierre)





Trouvez la description de chaque étape de nettoyage d'une chambre d'hôtel et placez-la dans le bon ordre.

- ☐ Fermer les fenêtres et remettre le chauffage et éteindre les lumières.
- ☐ Frapper à la porte et dire « Service des étages, bonjours ».
- ☐ Placer le chariot valet devant la chambre.
- ☐ Vider les déchets et linge sale.
- ☐ Prendre le linge propre nécessaire.
- ☐ Passer l'aspirateur sur la moquette de la chambre.
- ☐ Nettoyer la chambre (poussières), rajouter la papeterie et autres brochures sur le bureau.
- ☐ Nettoyer le sol de la salle de bains.
- ☐ Nettoyer la salle de bains (lavabo, douche, baignoire et toilettes).
- ☐ Disposer le linge propre dans la salle de bains ainsi que les produits d'accueil.
- ☐ Faire le lit au carré.
- ☐ Mettre les produits de nettoyage et de désinfection dans la salle de bains.
- ☐ Mettre le désodorisant afin de laisser une odeur agréable dans la chambre pour la venue du client.
- ☐ Éteindre le chauffage, aérer la chambre.

RÉVISION DE LA GRAMMAIRE ET DU VOCABULAIRE :

Pronoms personnels			
Sujet	Complément		
	Objet direct	Objet indirect	Circonstanciel de lieu
<i>je (j')</i> <i>tu</i> <i>il/ elle</i> <i>on</i> <i>nous</i> <i>vous</i> <i>ils/elles</i>	<i>le /la (l')</i> <i>les</i>	<i>me (m')</i> <i>te (t')</i> <i>se (s')</i> <i>nous</i> <i>vous</i> <i>se (s')</i>	<i>lui</i> <i>leur</i>
			Lieu où l'on est /où l'on va : <i>y</i> Lieu d'où l'on vient : <i>en</i>

7. Les pronoms complément d'objet direct. Associez chacune de ces phrases à l'un des mots suivants :

le passeport – la déclaration de douane – le permis de conduire – les chambres – la carte nationale d'identité – le billet d'avion – le petit-déjeuner – les démarches administratives – les touristes – la quittance de gaz – la Tour Eiffel et la cathédrale Notre-Dame.

1. Vous pouvez **les** réaliser auprès du consulat de France : _____.
2. Vous devez **le** présenter à la frontière. C'est _____.
3. On peut **la** demander pour justifier votre adresse. C'est _____.
4. Si vous **l'**avez, vous pouvez conduire une voiture : _____.
5. Vous devez **la** montrer en cas de contrôle d'identité : _____.
6. Si vous partez à l'étranger, vous **la** remplissez à la douane : _____.
7. On **l'**achète à l'agence de voyage. C'est _____.
8. On vient **les** voir à Paris du monde entier : _____.
9. Sur la demande des clients, on **le** sert dans la chambre. C'est _____.
10. La femme de chambres **les** nettoie et **les** range : _____.
11. Le réceptionniste **les** accueille quand ils arrivent à l'hôtel, et leur donne toute sorte d'informations. Ce sont _____.

IY. ACCUEIL DES CLIENTS ET ACTIVITÉ DE L'HÔTEL

1. Geneviève et Thomas, deux touristes français, arrivent à l'hôtel Novotel de Bangkok. Ils se dirigent vers la réception pour se renseigner sur les chambres.



Complétez les phrases avec les éléments manquants :

... sur le parc... - ... confortable...-

... cette fiche... - ... une chambre

pour deux personnes... - ... Il en

reste une... - la chambre à deux lits

- ...au bar... - le petit-déjeuner

compris... - ... sans doute raison... -

... sur la rue... - ... de nombreux services... - ... la salle de fitness...

<i>La réceptionniste</i>	Bonjour, madame, bonjour monsieur. C'est un grand plaisir de vous accueillir.
<i>Thomas</i>	Bonjour, mademoiselle. Je voudrais _____ s'il vous plaît. Est-ce qu'il vous en reste?
<i>La réceptionniste</i>	Oui, il nous en reste plusieurs. Nous avons différents types de chambres : _____, et celle à grand lit. Quelle chambre préférez-vous ?
<i>Geneviève</i>	J'aimerais la chambre à grand lit.
<i>Thomas</i>	Je préfère celle à deux lits. C'est plus _____ !
<i>Geneviève</i>	Bon, d'accord. La chambre à deux lits.
<i>La réceptionniste</i>	Très bien. Votre chambre donne _____. Ça ne vous dérange pas?
<i>Thomas</i>	Si, un peu... J'ai peur que le bruit nous empêche de dormir ! Je préférerais une chambre plus tranquille. Est-ce qu'il y a une chambre avec vue _____?
<i>La réceptionniste</i>	Un instant, monsieur. Je vais vérifier... Oui, vous avez de la chance, _____!
<i>Geneviève</i>	Elle coûte combien ?
<i>La réceptionniste</i>	1000 bahts, , madame. _____.
<i>Geneviève</i>	Oh! C'est assez chez pour nous...

<i>La réceptionniste</i>	Ce n'est pas si cher, vous savez ! Les chambres sont confortables et l'hôtel offre _____ : vous pouvez faire du sport dans _____, profiter de la piscine, vous détendre _____ ou manger de bons plats au restaurant.
<i>Thomas</i>	Oui, vous avez _____, je vais prendre la chambre !
<i>La réceptionniste</i>	Vous ne le regretterez pas ! Pourriez-vous remplir _____, s'il vous plaît ? Merci. Votre chambre est la chambre 1507 au quinzième étage. Voici votre clé et je vous souhaite un bon séjour.
<i>Thomas</i>	Merci.
<i>La réceptionniste</i>	A votre service.

2. Lisez le dialogue et choisissez la bonne réponses aux questions après le dialogue.



La réceptionniste : Ah ! Bonsoir, Monsieur Delorme. Bonsoir, chère Madame. C'est un grand plaisir de vous accueillir à nouveau ici.

M. Delorme : Bonsoir, Madame Somali. Nous aussi, nous sommes contents d'être ici. Mais quel voyage !

La réceptionniste : La route a été mauvaise ?

M. Delorme : Mauvaise ? Vous voulez dire épouvantable ! De la pluie tout le temps ! Et des camions tout au long du trajet ! Enfin, nous sommes ici, c'est l'essentiel ! Nous avons le temps de monter dans notre chambre avant le dîner ?

La réceptionniste : Bien entendu. Vous avez tout votre temps. Comme chaque été, nous vous avons réservé la chambre 206.

M. Delorme : C'est très gentil, merci.

La réceptionniste : Voici votre clef. Le bagagiste va monter vos valises dans votre chambre. Si vous avez besoin de quelque chose, n'hésitez pas à prévenir le garçon d'étage.

M. Delorme : Très bien, merci.

1. Laquelle de ces affirmations est vraie ?
 - a) C'est la première fois que M. et Mme Delorme descendent dans cet hôtel.
 - b) M. et Mme Delorme viennent souvent à cet hôtel.
2. Pourquoi M. et Mme Delorme , n'ont-ils pas fait un bon voyage ?
 - a) Parce qu'ils sont tombés en panne.
 - b) Parce qu'il y avait beaucoup de circulation.
3. Quand M. et Mme Delorme sont-ils arrivés à l'hôtel ?
 - a) Ils sont arrivés à l'hôtel dans la journée.
 - b) Ils sont arrivés à l'hôtel dans la soirée.
4. A quelle période de l'année viennent-ils se reposer dans cet hôtel ?
 - a) Pendant les grandes vacances.
 - b) Pendant les vacances de Pâques.
5. Qui est chargé de monter leurs valises ?
 - a) C'est le portier.
 - b) C'est le bagagiste.

3. Lisez le dialogue et dites si les affirmations qui suivent après le dialogue sont vraies ou fausses.



<i>Réceptionniste :</i>	Bonjour Monsieur.
<i>Touriste :</i>	Bonjour Madame. Je voudrais une chambre pour deux personnes, s'il vous plaît.
<i>Réceptionniste :</i>	Vous avez réservé ?
<i>Touriste :</i>	Non, je n'ai pas réservé. L'hôtel est complet ?
<i>Réceptionniste :</i>	Vous avez de la chance : il me reste une chambre double avec

	salle de bains. Vous pensez rester combien de nuits?
<i>Touriste :</i>	Je resterai deux nuits.
<i>Réceptionniste :</i>	Et vous prendrez le petit-déjeuner ?
<i>Touriste :</i>	Oui. Est-ce qu'il y a un réveil dans la chambre ?
<i>Réceptionniste :</i>	Non, mais je peux faire sonner le téléphone pour vous réveiller.
<i>Touriste :</i>	Très bien. Alors j'aimerais être réveillé à 8 heures demain matin.
<i>Réceptionniste :</i>	C'est noté. Voici votre clé. C'est la chambre 45 au premier étage.

	Vrai	Faux
1. L'homme a réservé une chambre.		
2. Il veut une chambre simple.		
3. Il veut une chambre double avec une salle de bains.		
4. L'hôtel est complet.		
5. L'homme pense rester deux nuits.		
6. Il ne veut pas prendre de petit-déjeuner à l'hôtel.		
7. Il veut se réveiller à 8 heures le lendemain.		

4. Mettez la conversation téléphonique entre Martine et le client dans le bon ordre.

Qui parle	Phrases
1. Martine	• a. C'est au nom de Monsieur Henri Hoffenbaum.
2. Le client	• b. Pour deux nuits.
3. Martine	• c. Le montant pour les deux nuits est 250 euros.
4. Le client	• d. Et c'est à quel nom ?
5. Martine	• e. Pour combien de nuits ?
6. Le client	• f. Negresco Hôtel, bonjour !
7. Martine	• g. Pour le 14 et le 15 juillet.
8. Le client	• h. Au revoir, M. Hoffenbaum. Très belle journée !

9. Martine	<ul style="list-style-type: none"> i. Alors, M. Hoffenbaum, vous avez une réservation pour le 15 et le 16 juillet, une chambre simple.
10. Le client	<ul style="list-style-type: none"> j. Pouvez-vous épelez votre nom s'il vous plaît ?
11. Martine	<ul style="list-style-type: none"> k. Et c'est pour quand ?
12. Le client	<ul style="list-style-type: none"> l. Je vous remercie et à très bientôt.
13. Martine	<ul style="list-style-type: none"> m. Combien dois-je régler ?
14. Le client	<ul style="list-style-type: none"> n. Bonjour, Madame ! Je voudrais réserver une chambre simple.
15. Martine	<ul style="list-style-type: none"> o. Je suis désolée, le 14 juillet nous sommes au complet. Mais je peux vous proposer une chambre simple pour le 15 et le 16 juillet.
16. Le client	<ul style="list-style-type: none"> p. Oui, bien sûr. H-O-F-F-E-N-H-A-U-M.
17. Martine	<ul style="list-style-type: none"> q. C'est parfait pour le 15 et le 16 juillet.

5. Après avoir reconstitué le dialogue de l'exercice 4, complétez le texte suivant avec les informations qui manquent.

Monsieur _____ veut faire une réservation à l'hôtel _____ de _____. Il arrive à Nice le _____. Le montant qu'il doit payer pour une chambre simple est de _____ euros.

6. Lisez le texte ci-dessous et complétez - le avec les éléments manquants :

La gestion hôtelière pour tous :
Logiciel de gestion des réservations pour hôtels, campings et gîtes, chambres d'hôtes...

EducHotel est un logiciel de gestion hôtelière pour votre hôtel, camping, gîte, chambre d'hôte...

Cet outil simple et intuitif, vous permet de gérer vos réservations, clients, chambres, catégorie de chambres, factures, arrivées, départs ...

A. Gestion des clients

EducHotel propose la gestion simple de votre clientèle.

Toutes les données du client regroupées de façon claire, pour une meilleure ergonomie et une grande facilité de prise en main.

EduHotel							
<div> Accueil Planning Ajouter Modifier Supprimer </div>							
Gestion des Clients							
Civilité	Nom	Prénom	Adresse	CP	Ville	Pays	Tel
M	BLUMI	Alfredo	89 avenue des platanes	30450	BONNEVAUX	France	
M	BOULIER	Jacques	4 bis rue coste salade	47000	AGEN	France	05536
Mme	BRUSAC	Maurice	54 avenue des albizias	34000	MONTPELLIER	France	04660
M	CASOLA	Juan	Pujada del Castell, 28			Espagne	034 9
M	CHAMBON	Pierre	24 quais du général	30240	LE GRAU-DU-ROI	France	04660
Mlle	DE FAURE	Angélique	10 rue de la fontaine	14000	CAEN	France	
M	DIDUT	Bertrand	1 rue des greffes	49000	ECOUFLANT	France	02410
Mme	DUBOIS	Marie	45 rue des fleurs	30410	MEYRANNES	France	04660
Mlle	DUPON	Laure	4 rue des chansonniers	40500	SAINT-SEVER	France	
Mme	GUILARD	Aurélié	78 chemin des bosses	69120	VAULX-EN-VELIN	France	04723
Association	GUTREU	Robert	1 rue des jardins	75000	PARIS	France	
Directeur	JULIA	Julien	5 rue taillade	30250	SOMMIERES	France	04668
M	LOPEZ	Didier	14 place de la mairie	13600	LA CIOTAT	France	04903
M	MAZIN	Jacques	18 rue de la vieille poste	12500	ESPALION	France	05656
Mme	MERTIER	Roseline	34 rue de la république	15250	SAINT-PAUL-DES-L	France	04010
Association	ROBERT	Bruno	12 rue de l'arnède	61000	ALENCON	France	
Mme	ROUGER	Camille	1 rue de la tour	04000	DIGNE-LES-BAINS	France	04923
Mlle	SOULAS	Marjorie	8 rue des charettes	51000	CHALONS-EN-CHA	France	03266
M	TARIN	Franck	14 rue de l'église	12410	SALLES-CURAN	France	
M	TAULIER	Jérémy	18 chemin plat	45620	CERDON	France	
M	TOURDEL	Christophe	11 rue Jacques Rimbault	18410	CLEMONT	France	02485
M	TULIER	François	12 rue de l'aspic	30000	NIMES	France	04660
Mlle	VASSEUR	Alice	54 rue des troubadours	30220	aigues mortes	France	04667
M	VELASQUEZ	José	Portlligat			Espagne	034 9

- Cliquez sur le bouton _____ pour ajouter un nouveau client.
- Cliquez sur le bouton _____ pour modifier la fiche d'un client.
- Cliquez sur le bouton _____ pour supprimer un client.

Tous les clients sont visibles dans un tableau, chaque client à sa propre fiche contenant toutes ses _____.

Modification d'un client

Civilité : +

Société :

* Nom :

* Prénom :

Adresse :

CP et Ville : +

Pays : +

Tél fixe :

Tél mobile :

Fax :

Email :

Observations :

Ajout d'un client

Civilité : +

Société :

* Nom :

* Prénom :

Adresse :

CP et Ville : +

Pays : +

Tél fixe :

Tél mobile :

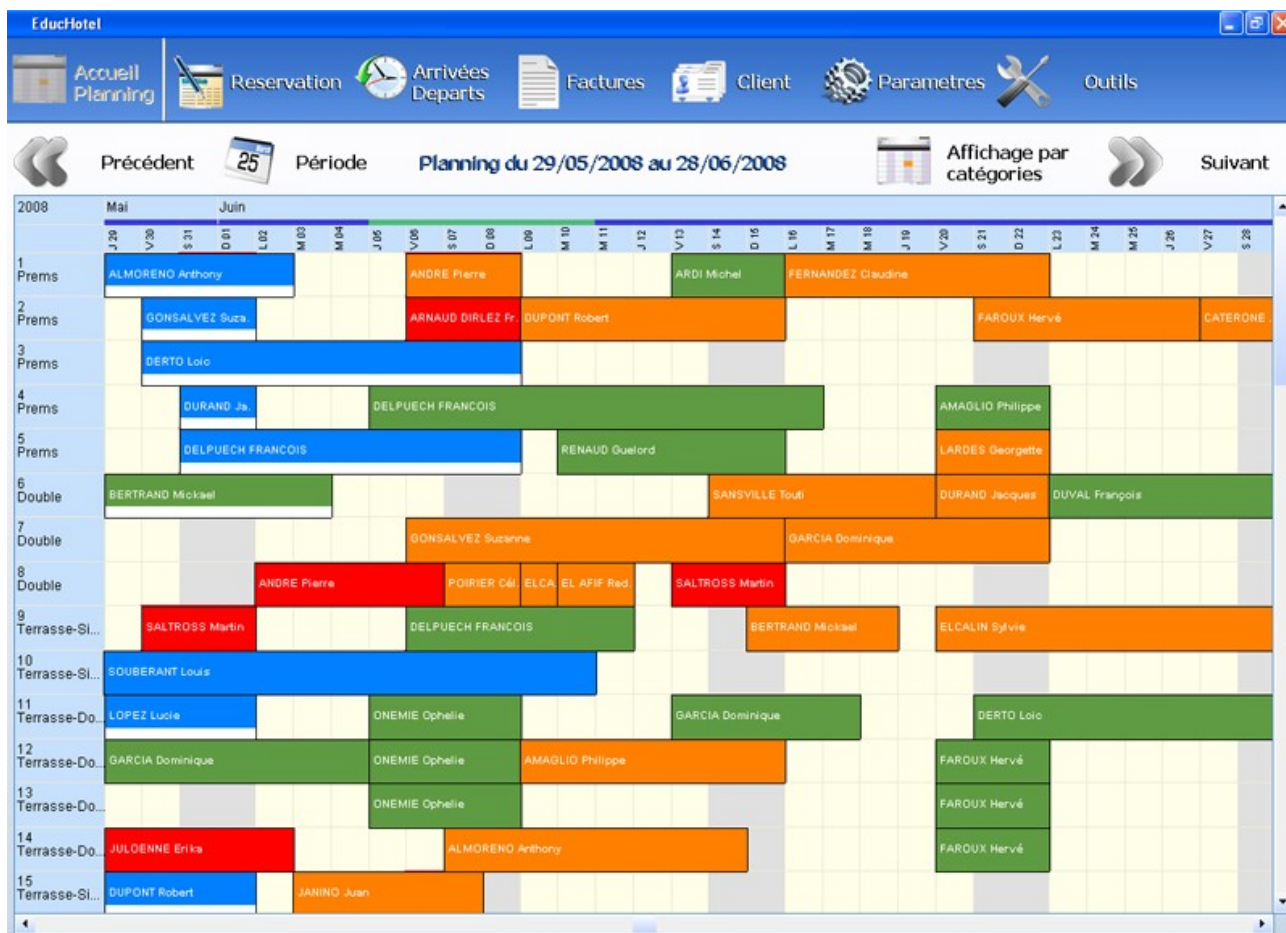
Fax :

Email :

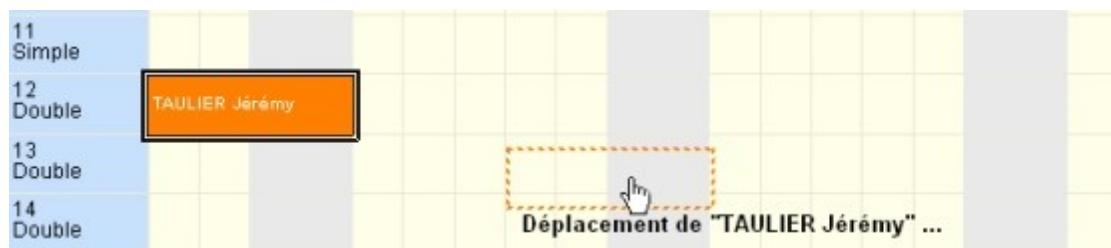
Observations :

B. Planning par chambre :

Un planning par chambres permet d'afficher toutes les réservations prises sur des numéros de chambres et un planning par catégories (Chambre simple, double, bungalow avec douche, etc...) qui indique les taux de remplissage des chambres dans l'hôtel. Avec ce planning, vous pourrez gérer facilement vos réservations.



_____ sur la réservation à déplacer (restez cliqué), déplacez la réservation à la nouvelle _____ souhaitée ou à la nouvelle _____ désirée et relâchez le clic. Si les dates sont modifiées, les dates des tarifs et des paiements sont accommodées. Tous les éléments de votre réservation s'adaptent automatiquement à votre modification.



Il vous est donc très facile de déplacer vos réservations avec votre souris ou avec votre dalle tactile grâce au glisser-déposer (DragAndDrop).

Pour modifier la date d'arrivée ou de départ d'une réservation, il suffit de sélectionner le bord de celle-ci et de l'agrandir.

7. Lisez le texte ci-dessous et complétez avec les éléments manquants.

Analyse – courriers - main courante - fin de journée - Liste d'attente - travaux des chambres - Facturation – Planning – consultations – dossiers - effectifs pour la cuisine - exportation comptable

La gamme Évolution est un véritable logiciel professionnel adapté à tous types d'établissements. De 5 à 200 chambres, de gestion très simple ou très poussée, vous trouverez dans ce logiciel tout ce dont vous avez besoin.

Les fonctions accessibles à partir du _____

Recherche de disponibilité, information rapide dossier, délogement par cliquer-déplacer, délogement par échange, prolongation ou réduction de séjour, accès rapide à la facturation, impression de courriers, envoi de mail, gestion des états de chambre; gestion des événements, réservation rapide, gestion rapide des arrhes, check-in, 3 formats de planning mémorisés par poste de travail, information par icône sur les flèches, visualisation solde client, gestion de la vente en ligne avec consultation et envoi de disponibilité, tarifs, promotions, ...

Les fonctions de la _____

Facturation de produits à partir de la liste des produits paramétrés. Gestion des arrhes et cautions. Transfert de prestations et règlements vers d'autres notes avec historique. Modification du dossier client, synthèse de facturation, présentation manuelle de la facture, choix parmi de multiples options d'impression de la facture, choix du destinataire de la facture. Visualisation des observations du dossier. Mise à disposition des notes pour le restaurant. Gestion des devises. Gestion des comptes de passage. Facturation groupe et famille. Facturation automatique du téléphone...

Les fonctions d' _____

Analyse de Chiffre d'affaires HT ou TTC, occupation, fréquentation, encaissements, arrhes, cautions, débiteurs, clients présents, notes clôturées.

Tous les rapports sont totalement paramétrables. Vous pouvez compléter les rapports existants par vos propres rapports personnalisés.

La _____

Elle peut être éditée de façon automatique ou manuelle quand vous le désirez. Elle est composée de :

- L'état général qui est une synthèse instantanée de votre établissement vous pouvez y retrouver aussi les informations venant de points de vente comme votre restaurant.

- L'état des règlements qui est le détail journalier de vos différents règlements, arrhes cautions, débiteurs, portefeuille client.
- Les ventes par chambres qui font apparaître toutes les ventes effectuées sur chacune des chambres.
- L'état des arrhes qui fait apparaître le détail journalier des arrhes, reçues, supprimées, transférées, ou récupérées pour la journée.
- L'état des cautions qui fait apparaître le détail journalier des cautions, reçues, supprimées, ou récupérées pour la journée.
- L'état des débiteurs qui fait apparaître le détail journalier des départs débiteurs et encaissements débiteurs pour la journée.
- L'état des déductions fait apparaître les déductions du jour et le nom de la personne si l'on utilise le contrôle des utilisateurs.
- L'état des annulations fait apparaître les annulations du jour et le nom de la personne si l'on utilise le contrôle des utilisateurs.

Les _____

Les travaux sont automatiquement générés. On y trouve les changements de draps, recouches, blanc ou arrivées et temps de travail à effectuer ainsi que les observations, informations de délogement, date de séjour, nombre de personnes...etc. Un état que vous éditez manuellement ou automatiquement à la clôture. Chaque équipe de ménage peut avoir uniquement ses tâches à effectuer.

Les _____

Ils peuvent être édités à partir de nombreuses fonctions du logiciel : réservation, réception d'arrhes de relance débiteur, courrier client, ...etc. Ils peuvent être générés automatiquement dans la langue parlée par votre client. Vous pouvez les envoyer par Email et y inclure des liens de paiement en ligne pour vos versements d'arrhes ou vos règlements de facture en retard.

Les _____

Ce sont des fonctions qui permettent d'avoir une visualisation rapide de certains éléments de gestion :

- **Les Recettes** : permet de consulter rapidement tout ce qui a été facturé. Vous pouvez filtrer par période, famille de prestation, prestation, point de vente, service, ...etc. Vous pouvez également consulter les prestations en prévision ou supprimées.
- **Les Règlements** : Permet de consulter les règlements effectués. Vous pouvez filtrer par période, mode de règlement, point de vente, service, ...etc. Vous pouvez également consulter les règlements supprimés.

- **Les Arrhes** : Permet d'avoir une vision détaillée des arrhes versées, rendues, déduites sur les notes des clients, supprimées ou transférées sur un autre dossier.

- **Les Débiteurs** : Permet d'avoir une vision détaillée des débiteurs en cours, soldés en totalité et des règlements débiteurs effectués. Vous trouverez aussi des fonctions permettant de retrouver par quel règlement une facture a été réglée ; l'inverse est aussi possible.

Les _____

Suivant le paramétrage de votre logiciel, un forfait demi pension peut générer des effectifs. Par exemple, le nombre de petits déjeuner ou le nombre de repas pour la cuisine. Vous n'avez plus qu'à imprimer, ainsi votre équipe de cuisine pourra à tout instant connaître son prévisionnel de repas à préparer. Vous pouvez intervenir manuellement sur ces effectifs de manière à les adapter ponctuellement et remplacer le repas de midi par un panier repas, ou modifier le nombre de repas sur une journée donnée.

L' _____

Cette option vous permet d'exporter vos données en comptabilité pour les séjours clôturés. Les données exportées sont compatibles avec les grand logiciels comptables du marché : EBP, SAGE, CIEL, ...etc. Vous économiserez ainsi contrôle et ressaisie manuelle qui impliquent souvent des risques d'erreur.

Journal des _____

Cette fonction permet d'avoir une traçabilité complète sur les dossiers. Création, modification, suppression, délogement, modification de dates de séjour, ..etc. Cette fonction permet également de savoir quel utilisateur est intervenu sur un dossier client, si vous gérez les utilisateurs au niveau du logiciels.

Vous avez des demandes de réservation que vous ne pouvez honorer pour l'instant. Vous pouvez les saisir en liste d'attente. Si une chambre vient à se libérer et qu'une réservation en liste d'attente correspond, vous en serez informé. Un système vous permet de trouver de la disponibilité au sein de votre établissement pour les réservations en attente. Vous pouvez alors prendre contact avec votre client et lui proposer une chambre disponible.

Contrôle de _____

Cette procédure s'effectue automatiquement tous les jours avant la clôture journalière. Elle vérifie que les tâches importantes ont été bien réalisées. Si une tâche n'a pas été réalisée, une alerte vous en informe et vous oblige à la traiter.

8. Vous avez choisi pour vos vacances avec vos amis l'Hôtel Le Belvédère *** en Ardèche. Visitez son site web www.hotel-ardeche-belvedere.com et, après avoir lu les conditions de vente du prestataire, remplissez la fiche de réservation.

Fiche de réservation 2015

Nom :

Prénom :

Adresse :

N° Tél. portable :

@ mail :

Type de chambre :

**Double : supérieure, standard ou
avec spa en terrasse plain-pied,**

Triple, ou Quadruple :

-

-

-

Date d'arrivée :

Date de départ :

Heure d'arrivée estimée

(à partir de 16h):

Nbre de nuit(s) :

Petit(s) déjeuner(s) :

Repas du soir :

Nous vous remercions de bien remplir tous les champs demandés

Remarques :

Conditions de vente du prestataire : HOTEL* LE BELVEDERE**

Afin de garantir votre réservation, nous vous demandons d'envoyer un chèque (ou un virement) d'arrhes représentant 30% du montant total de votre hébergement (hors repas et petits déjeuners).

La remise des clés de la chambre se fait à partir de **16h00**
et le départ peut se faire au maximum à **11h00**.

Il est aimablement demandé de prévoir une arrivée à l'hôtel avant **19h00** et de prévenir la réception en cas d'arrivée tardive.

En cas de non présentation, la prestation vous sera facturée à 100%.

Toute annulation survenant moins de 72 heures avant la date d'arrivée, sauf cas de force majeure dûment motivé, donnera lieu au prélèvement du montant de la première nuitée.

Paiement acceptés: Carte bleue, chèques, chèques vacances et espèces.

Nom et prénom:

Du signataire qui accepte les conditions générales de réservation et d'annulation et s'engage à renseigner tous les membres du groupe de ces conditions.

A..... le.....2015

Signature :
(Noter la mention « lu et approuvé ») .

A réception de ce bon de réservation et de votre chèque d'arrhes (ou virement bancaire), il vous sera adressé par mail une confirmation de réservation.

La réservation ne prendra effet qu'après confirmation et réception des arrhes.

A renvoyer à :

Hôtel Le Belvédère ***

Quartier Chaumes

Route des Gorges

07150 Vallon Pont d'Arc

Tél : +33 (0)4 75 88 00 02 - Fax: +33 (0)4 75 88 12 22 - Email :

contact@le-belvedere-hotel.com

Site web : www.hotel-ardeche-belvedere.com

RÉVISION DE LA GRAMMAIRE ET DU VOCABULAIRE :

Comment dire ?

Réserver une chambre

- Je voudrais une chambre simple / double / pour deux personnes.
- Je voudrais une chambre avec salle de bains.
- Je voudrais une chambre avec vue sur le jardin / sur la rue / sur la cour...
- Je pense rester une nuit / – Je resterai deux nuits.

Demander le prix de la chambre

- Combien coûte une chambre simple ? / – Quel est le prix d'une chambre double ?

Demander un renseignement

- Est-ce que le petit-déjeuner est compris / est inclus dans le prix de la chambre ?
 - Est-ce qu'il y a un réveil dans la chambre ? /
 - Est-ce qu'il y a le téléphone dans la chambre ?
 - Est-ce qu'il y a un restaurant dans l'hôtel ?
- A quelle heure faut-il rendre la clé / la chambre demain matin ?

Demander son chemin:

- Excusez-moi, Madame / Monsieur. Pour aller à... / Je suis perdu.
 - Je cherche la rue... / l'avenue... / le boulevard... / la place...
 - Pourriez-vous me dire comment aller à...

Décrire un itinéraire :

- Vous allez / continuez tout droit.
- Vous prenez la prochaine rue à droite / à gauche.
- Vous tournez à droite / à gauche.
- Vous traversez la rue / la place / le boulevard / le pont / le parc...
- Vous longez le fleuve / la rivière / le canal / le parc...
- Vous montez / descendez les escaliers.

LES ENDROITS DE LA VILLE



9. Retrouvez les commerces et autres lieux de la ville, où :

on se marie ou on obtient des documents administratifs : C'est la mairie

on peut envoyer des lettres et des paquets : _____

on peut retirer ou déposer de l'argent : _____

on peut se promener, se reposer, voir un peu de nature : _____

on prend le train : _____

on peut demander des renseignements sur la ville : _____

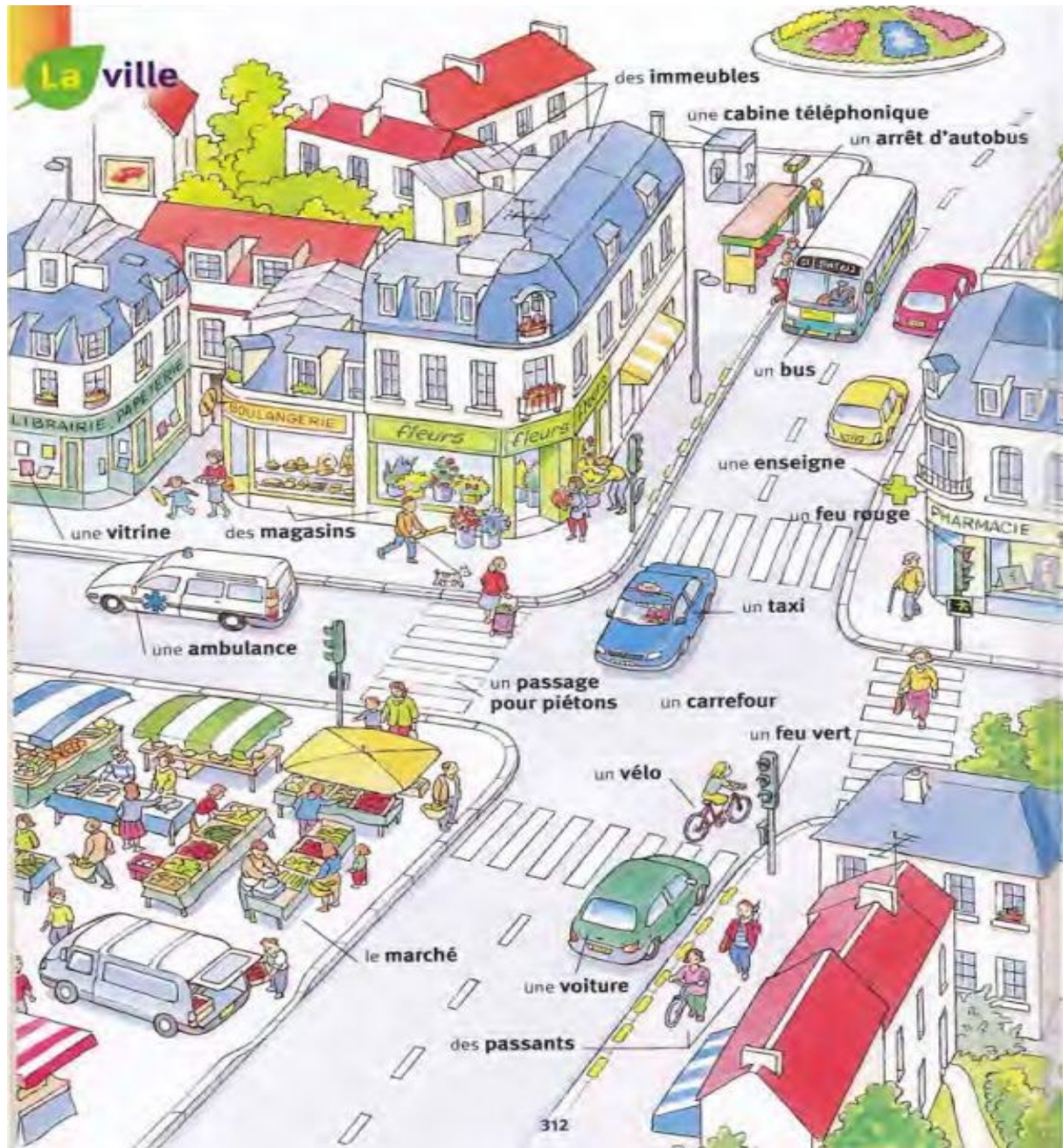
on va pour dénoncer le vol ou la perte d'un portefeuille : _____

on trouve de tout pour s'habiller, se parfumer ou décorer sa maison : _____

on peut acheter son pain : _____

on achète ses médicaments : _____

L'office de tourisme – la pharmacie – la boulangerie – le parc – la mairie – le commissariat – la gare – le grand magasin – la poste – la banque.



10. Complétez les phrases avec les verbes convenables à la forme personnelle.

1. Dans la mairie se trouve le gouvernement de la ville qui _____ la ville.
2. Vous _____ dans l'immeuble à plusieurs appartements.
3. Pour _____ la porte de votre immeuble vous composez un code sur le digicode .
4. À la gare, devant le guichet, il y a des personnages qui _____ des billets.
5. Dans la grande ville il y a des embouteillages : beaucoup de voitures _____ dans les rues.
6. Pour _____ une lettre vous la mettez dans la boîte aux lettres.

7. Attends-moi, je _____ dans la bouche de métro.
 8. Pour aller aux États-Unis vous pouvez _____ l'avion ou le bateau.

Prendre – circuler – acheter – gouverner – habiter – envoyer – ouvrir – descendre.

Nombres ordinaux

N° + - ième

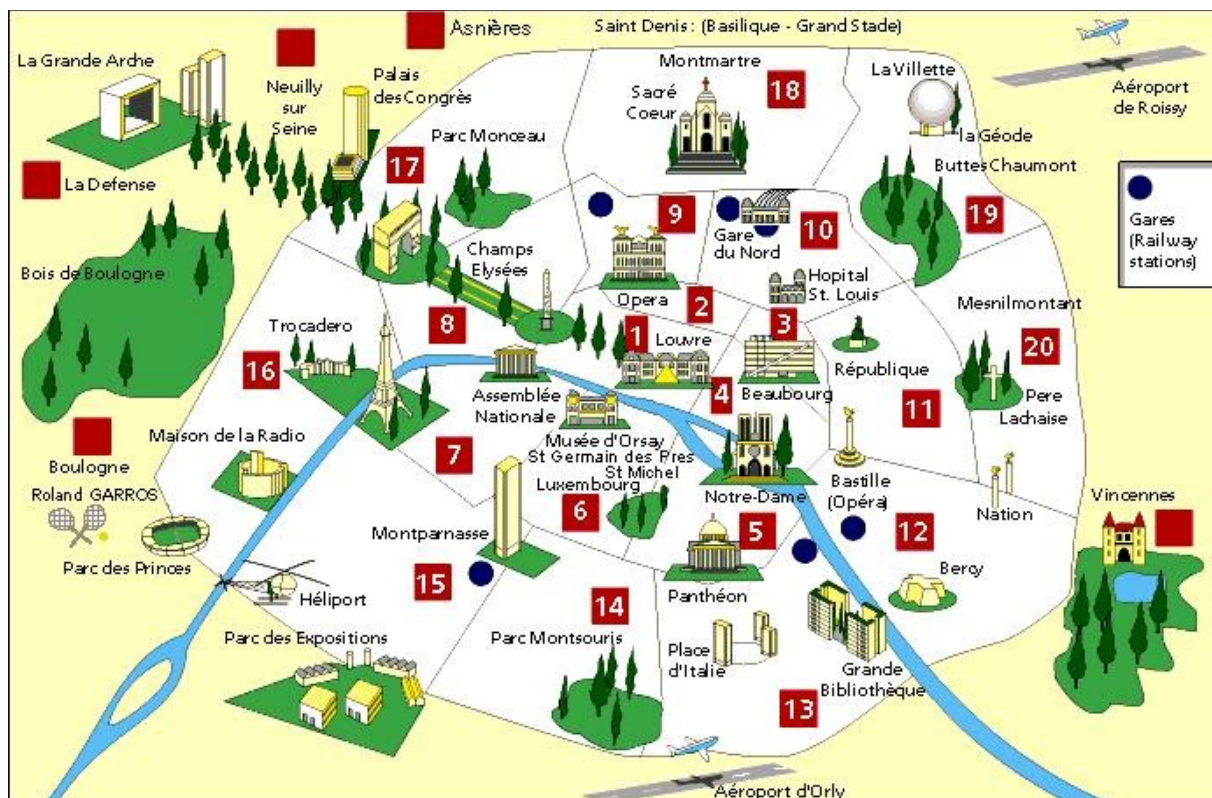
1°	premier/première	16°	seizième
2°	deuxième/ second(e)	17°	dix-septième
3°	troisième	18°	dix-huitième
4°	quatrième	19°	dix-neuvième
5°	cinquième	20°	vingtième
6°	sixième	30°	trentième
7°	septième	40°	quarantième
8°	huitième	50°	cinquantième
9°	neuvième	60°	soixantième
10°	dixième	70°	soixante-dixième
11°	onzième	80°	quatre-vingtième
12°	douzième	90°	quatre-vingt-dixième
13°	treizième	100°	centième
14°	quatorzième	1 000°	millième
15°	quinzième	1 000 000°	millionième

11. Les adjectifs ordinaux. Regardez le numéro de l'étage et complétez les phrases.

Exemple : 6: Au sixième étage s'il vous plaît !

- RdeC :** L'accueil se trouve au _____.
1 : Madame, votre chambre se trouve au _____ étage.
5 : Nous montons au _____ étage pour la réunion.
2 : Vous allez au _____ étage ?
4 : Il n'y a pas de restaurant au _____ étage.
9 : La bibliothèque se trouve au _____ étage de l'université .
RdeC : L'agent d'accueil se trouve au comptoir information de l'aérogare Orly Sud au _____.

12. Étudiez le plan de Paris avec ses 20 arrondissements.



Dans quels arrondissements se trouvent ces monuments célèbres ?

1. La Tour Eiffel se trouve dans le _____ arrondissement.
2. Le Louvre se trouve dans le _____ arrondissement.
3. La cathédrale Notre-Dame se trouve dans le _____ arrondissement.
4. Le Centre Georges Pompidou (Beaubourg) se trouve dans le _____ arrondissement.
5. L'Arque de Triomphe se trouve dans le _____ arrondissement.
6. Les Champs-Élysées se trouvent dans le _____ arrondissement.
7. La place de la Bastille se trouve dans le _____ arrondissement.
8. Le Montmartre et le Sacré Cœur se trouvent dans le _____ arrondissement.
9. La Sorbonne et le quartier Latin se trouvent dans le _____ arrondissement.
10. Le Panthéon se trouve dans le _____ arrondissement.

Démarches administratives

Administration française		La banque		La poste C'est très simple	
Les lieux :	La douane Les impôts La mairie La police La préfecture La sécurité sociale	Action :	Ouvrir /fermer un compte	Les lieux:	Le bureau de poste
		Justificatifs:	La facture de téléphone La facture d'électricité		Le guichet (et la boîte aux lettres)
	Les pièces d'identité : La carte d'identité Le passeport Le permis de conduire	Objets et numéros:	La carte bancaire le chèque/ le chéquier le code (secret) le numéro de compte		La lettre Le timbre Le paquet / le colis Le code postal

13. Étudiez l'image du centre de la ville et trouvez les termes correspondants pour les définitions ci-dessous :



1. _____ : Établissement aménagé pour loger des personnes, moyennant paiement.
2. _____ : Établissement aménagé pour la présentation de pièces de théâtre, de spectacles, de danse, de concerts, etc.
3. _____ : Établissement où l'on joue des œuvres théâtrales mises en musique avec accompagnement d'orchestre.
4. _____ : Ensemble des pavillons ou des campus constituant un établissement d'enseignement supérieur.
5. _____ : Établissement où siègent les tribunaux.
6. _____ : Établissement où siège l'autorité municipale.
7. _____ : Bâtiment comportant des locaux où s'exercent des activités professionnelles et administratives.
8. _____ : Partie d'une ville où sont situés la plupart des bâtiments dans lesquels se déroulent les activités économiques (sièges sociaux, bureaux, banques, etc.).
9. _____ : Rue où sont situés de nombreux commerces.
10. _____ : Magasin de grande surface, en libre-service, où sont vendus des produits alimentaires ainsi que divers articles d'achat courant.
11. _____ : Établissement commercial comportant un ou plusieurs distributeurs d'essence et assurant l'entretien courant des véhicules.
12. _____ : Établissement où, contre paiement, on peut prendre un repas préparé à la cuisine et servi par un personnel. La qualité et le prix d'un restaurant varient selon le menu.
13. _____ : Ensemble des installations et des bâtiments nécessaires au transport des voyageurs et des marchandises par autocar.
14. _____ : Chemin formé de rails parallèles mis bout à bout, sur lesquels roulent les trains.
15. _____ : Ensemble des installations ferroviaires et des bâtiments nécessaires au transport de voyageurs et de marchandises par train.
16. _____ : Voie de circulation aménagée à l'intérieur d'une ville et généralement bordée de bâtiments.
17. _____ : Voie de circulation très large, à grand débit, reliant diverses parties d'une ville.
18. _____ : Établissement où on vend des automobiles d'une marque particulière, dont le propriétaire a un droit exclusif de vente dans une région.
19. _____ : Établissement destiné à traiter le courrier et à offrir au public divers services postaux.
20. _____ : Établissement où sont conservées et exposées des œuvres d'art.
21. _____ : Lieu où sont classés des livres, périodiques, documents audio, etc., pour consultation et prêt.
22. _____ : Établissement aménagé pour la présentation de pièces de théâtre.




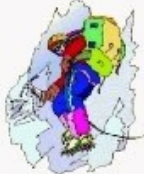












23. _____ : Bâtiment dans lequel est offert un enseignement scolaire (école, cégep, collège, lycée, université, etc.).
24. _____ : Lieu consacré au culte dans la religion chrétienne.
25. _____ : Vaste édifice muni d'installations permettant la tenue d'expositions et de réunions de toutes sortes.
26. _____ : Établissement où on soigne les malades et où on pratique les accouchements, les interventions chirurgicales, etc.
27. _____ : Établissement où se trouvent le personnel et les bureaux de prévention de la criminalité.
28. _____ : Bâtiment conçu pour loger le personnel et abriter les camions et le matériel de lutte contre les incendies.
29. _____ : Bâtiment à plusieurs étages et à logements multiples.
30. _____ : Terrain d'agrément planté d'arbres, aménagé dans une ville.
31. _____ : Rue étroite généralement située à l'arrière des bâtiments permettant la circulation des véhicules de services publics (collecte des ordures, incendies, etc.).
32. _____ : Voie de circulation plus large qu'une rue, desservant un quartier ou une partie d'une ville.

<i>PARTIR</i>	<i>OFFRIR</i>	<i>SUIVRE</i>	<i>VOIR</i>
Je pars	J'offre	Je suis	Je vois
Tu pars	Tu offres	Tu suis	Tu vois
Il/elle/on part	Il/elle/on offre	Il/elle/on suit	Il/elle/on voit
Nous partons	Nous offrons	Nous suivons	Nous voyons
Vous partez	Vous offrez	Vous suivez	Vous voyez
Ils/elles partent	Ils/elles offrent	Ils/elles suivent	Ils/elles voient

14. Vous êtes réceptionniste de l'hôtel qui se trouve au centre de la ville (étudiez l'image du centre de la ville de l'exercice 13) et répondez aux questions des clients en décrivant le chemin à prendre.

1. – Où est-ce que je peux envoyer des cartes postales ?
2. – Est-ce qu'il y a un parc non loin de l'hôtel pour prendre de l'air ?
3. – Nous voudrions acheter des souvenirs pour nos amis. Est-ce que nous pouvons le faire pas très loin de l'hôtel ?
4. – Est-ce qu'il y a des expositions dans votre musée ces jours-là ?
5. – Pouvez-vous nous conseiller un restaurant pour goûter la cuisine locale ?
6. – Pour aller à l'université, nous prenons un taxi ou nous pouvons y aller à pied ?
7. – Est-ce qu'il y a une bibliothèque où on prête des livres à côté de l'hôtel ?

15. Trouvez l'activité à chaque image.

1. 	2. 	3. 	4. 	5. 
6. 	7. 	8. 	9. 	10. 
11. 	12. 	13. 	14. 	15. 
16. 	17. 	18. 	19. 	20. 
21. 	22. 	23. 	24. 	25. 
26. 	27. 	28. 	29. 	30. 

16. Reliez chacune des actions ci-dessous aux endroits où elles se déroulent. Attention, parfois certaines actions peuvent se dérouler dans différents endroits, comme dans l'exemple.

actions	endroits
1. regarder un film	a. au zoo
2. aller en vélo'	b. au bord de la mer
3. danser	c. au théâtre
4. faire du jogging	d. dans les rues piétonnes
5. faire une promenade	e. en boîte
6. regarder la télé	f. à la campagne
7. rencontrer des amis	g. au cinéma
8. surfer sur Internet	h. dans la cuisine
9. lire	i. au gymnase
10. écrire des lettres	j. à la plage
11. faire du lèche-vitrines	k. au parc
12. faire de la gym	l. au bureau
13. préparer un gâteau	m. sur le canapé
14. se bronzer au soleil	n. dans le salon
15. faire de l'escalade	o. au bord de la rivière
16. regarder un spectacle	p. à la montagne
17. regarder des animaux	q. au café

V. COMMUNICATION

RÉDIGER LES COURRIELS PROFESSIONNELS

1. Lisez le courriel et faites correspondre chaque phrase ci-dessous avec la partie numérotée qui convient.

- (a) Je remercie : « Merci d'avance / de votre aide / de votre réponse / de votre attention. »
- (b) Je termine avec une formule de politesse (formelle, neutre ou amicale) adaptée à la situation : « À bientôt », « Bonne journée », « Bonne semaine ».
- (c) Je commence par une situation (formelle, neutre ou amicale). On peut personnaliser : « Bonjour monsieur » ou « Bonjour madame » ou « Bonjour M. Dupont » ou « Bonjour Stéphane ».
- (d) Je signe avec mon nom complet, le nom de ma société, ma fonction et mes coordonnées (pas pour un collègue).
- (e) J'indique de manière claire et précise la raison de mon message.

À :	Pierre Dumont « pdumont@apicom.fr »
Objet :	Réunion du 27 mai. (1)
CC :	
De :	Christine Blanchard

Bonjour M.Dumont, (2)
Nous avons rendez-vous vendredi après-midi à 15 h 30 pour parler du projet de campagne publicitaire, mais j'ai un empêchement.
Pouvons-nous déplacer la réunion et la reporter à demain après-midi ?
En pièce jointe, l'ordre du jour de la réunion.
Merci, (3)
Bonne journée. (4)
Christine Blanchard

Christine Blanchard
Responsable marketing – Société Améthyste (5)
78 rue Renoir – 59 000 Lille
Tél : 03 45 69 71 23
Port : 06 98 78 12 58
www.ametyste.fr

2. Vous êtes réceptionniste à l'hôtel Eric Dupont vous téléphone pour une réservation d'une chambre de votre hôtel. Plus tard, vous recevez sa lettre de confirmation de réservation et son chèque d'arrhes. Rédigez-lui la réponse en employant la lettre type ci-dessous.

Confirmation de réservation

Madame,

Suite à notre entretien téléphonique de ce jour, je vous confirme la réservation d'une chambre dans votre hôtel pour quatre nuits, du 24 au 28 avril 2015.

Nous avons précisé notre souhait d'une chambre à deux lits, avec salle de bains, côté cour intérieure. Nous avons choisi une chambre à 60 euros.

Comme nous vous l'avons dit par téléphone, nous ne savons pas encore si nous prenons le système de pension que vous proposez (avec petit déjeuner et dîner). Mais cela ne posait pas de problème, nous avez-vous dit.

Je vous rappelle que nous arriverons tard le 24 avril (environ vers 21 heures). Vous nous avez précisé qu'une personne serait à la réception jusqu'à 22 heures. Cela nous convient très bien.

Comme convenu, veuillez trouver ci-joint un chèque de 100 euros à valoir comme arrhes .

Nous vous remercions de nous confirmer votre accord par écrit, et vous prions de recevoir, Madame, nos sincères salutations.

Eric Dupont

Réponse à la confirmation de réservation

.....,

Nous accusons réception de la confirmation de réservation que vous avez effectuée pour une chambre de _____ **[Précisez le type d'hébergement]**.

Nous avons pris bonne note que votre arrivée est prévue pour le ____ **[Indiquez la date d'arrivée]**. La réservation a été faite jusqu'au ____ **[Indiquez la date de départ prévue]** comme vous l'avez demandé.

Concernant les modalités de séjour, il s'agit d'un séjour de ____ nuits **[Précisez le nombre de nuits]** pour _____ **[Indiquez le nombre de personnes]** personnes avec _____ **[Précisez le nombre et la nature des chambres réservées]** chambre simple / double / simples / doubles, en pension complète / demi-pension / sans pension/...

Nous confirmons votre réservation ayant reçu votre chèque de _____ **[Indiquez le montant]** euros à titre d'arrhes.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

.....

3. Tout salarié en hôtellerie est client quand il voyage pendant ses vacances et est à la recherche d'une chambre d'hôtel. Lisez les conseils pratiques ci-dessous pour vous assurer que votre séjour se passera bien. Comment vous pourriez vous en servir en tant qu'un employé en hôtellerie ?

Les critères de base

Au moment de la recherche, commencez par consulter :

- la situation géographique ;
- le niveau de confort ;
- les services inclus.

À vous de savoir quels critères vous souhaitez privilégier, **en fonction de vos moyens.**

Au moment de la réservation

Pour chacun de ces critères, voici ce qu'il vous faut vérifier.

Côté emplacement, pensez à demander si l'hôtel :

- n'est pas situé en dehors de la ville ;
- n'est pas dans un quartier mal famé ;
- est proche des lieux touristiques ;
- est entouré de restaurants et/ou de commerces ;
- est bien desservi par les transports ;
- n'est pas dans un lieu de passage ou trop bruyant (surtout la nuit).

Côté confort, assurez-vous que :

- les draps et les serviettes sont fournis ;
- l'eau chaude fonctionne 24h/24 ;
- la chambre dispose d'une fenêtre (qui ne donne pas sur un mur) ;
- la chambre est équipée d'un bureau, d'une télévision, d'un sèche-cheveux, etc. ;
- le ménage est fait chaque jour.

Côté services, renseignez-vous pour savoir si :

- la réception est assurée 24h/24 ;
- il y a un room-service (et ses horaires) ;
- le petit déjeuner est inclus et peut être servi en chambre ;
- la réception transfère les appels dans votre chambre ;
- le personnel peut vous donner des informations touristiques ;
- il y a un accès internet (gratuit ou payant) ;
- il existe un service de blanchisserie (nettoyage des vêtements) ;
- des navettes assurent le transfert à l'aéroport.

Une fois sur place

Même si vous avez déjà effectué votre réservation, **faites le tour de la chambre avant de vous installer**. C'est le moment de vous assurer que votre séjour se passera bien.

Commencez par vérifier la présence de tous les éléments annoncés au moment de la réservation. Puis poussez jusqu'à :

- la vue dont vous disposez de la fenêtre ;
- les verrous de la porte ;
- la qualité de la literie ;
- la bonne marche de la robinetterie (notamment de l'eau chaude) ;
- la bonne marche des équipements (télévision, sèche-cheveux, etc.) ;
- le bon fonctionnement des chauffages ou climatiseurs ;
- l'isolation de la chambre.

Passez ensuite au **contrôle de l'hygiène** :

- la propreté des serviettes et des draps (n'hésitez pas à les soulever pour vérifier) ;
- la propreté des sanitaires ;
- l'absence de moutons de poussière ;
- l'absence d'insectes.

A noter : il est très difficile de repérer les insectes en un coup d'œil. Toutefois, de petites taches de sang sur les murs peuvent évoquer la présence de punaises de lit. Refusez la chambre si c'est le cas, car votre séjour risquerait d'être gâché par les démangeaisons.

4. Un client écrit une lettre au directeur de l'hôtel Suksai pour se plaindre de la mauvaise qualité du service. Les phrases de son courrier sont dans le désordre. Remettez-les en ordre. Puis rédigez la réponse à cette plainte en vous servant de la lettre type.

1 - Je suis au regret de vous dire que je ne reviendrai sans doute jamais dans les hôtels de votre chaîne.

2 - J'aimerais vous faire part de mon mécontentement quant au séjour que j'ai effectué dans votre hôtel. En effet, le service laisse à désirer. Si l'accueil à la réception était sympathique, j'ai été extrêmement surpris par le manque de respect manifesté par le personnel envers les clients de l'établissement.

3 - Phitsanulok, le 22 mai 2015

4 - Ayant régulièrement à organiser des voyages à Phitsanulok, j'ai eu l'occasion de séjourner dans votre hôtel entre les 12 et 15 avril dernier. Je vous écris tardivement car mes déplacements ne m'ont pas permis de le faire plus tôt.

5 - Monsieur le Directeur
HOTEL SUKSAI
441, rue Boromtrailoknarth
65000 Phitsanulok

6 - Chaque matin, j'ai été réveillé très tôt – aux environs de 7 heures! – par le bruit d'un aspirateur et les voix fortes des femmes de ménage qui nettoyaient le couloir. Par ailleurs, le service du petit-déjeuner en chambre a été déplorable : il manquait toujours quelque chose. De plus, les visites dans les chambres incessantes : changement des draps, contrôle du mini-bar, débarrassage du plateau du petit déjeuner et j'en passe ! Quand j'ai voulu ensuite prendre un café dans la salle du petit-déjeuner au rez-de-chaussée, l'accueil était inexistant et je n'ai pas pu prendre commande !

7 - Agence de Voyages "Suksabai"
56, Rue Bandon Ampheur Muang 98000 Suratthani
TEL : 077-273874-5
FAX : 077-273876

8 - Monsieur Dubois

9 - Monsieur,

10 - Veuillez croire, Monsieur, en expression de mes meilleures salutations.

Lettre type pour : Réponse aux plaintes

J'ai bien reçu votre plainte concernant _____ **[Précisez le motif]** et je viens ici vous présenter toutes mes excuses pour cette regrettable erreur.

Je ne peux que reconnaître ma responsabilité dans cette affaire et comprends que, bien qu'involontaire, ce geste / cette parole / cet oubli, etc ait pu vous causer les problèmes que vous évoquez dans votre lettre.

Je me propose donc de réparer cette erreur en _____ **[Précisez la solution que vous suggérez être la plus adaptée au problème posé]** : j'espère sincèrement que cette solution vous conviendra et je me tiens à votre disposition pour envisager avec vous toute autre hypothèse qui réglerait définitivement ce différend entre nous.

Vous renouvelant mes plus sincères excuses, je vous prie d'agréer, Madame / Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

5. Lisez le texte ci-dessous. Rédigez votre CV et lettre de motivation pour le poste de réceptionniste en indiquant vos coordonnées et l'entreprise hôtelière choisie.

Le réceptionniste assure l'accueil physique et téléphonique des clients de l'hôtel. En outre, grâce à son sens du service, il veille au bon déroulement des séjours des clients.

Il gère le planning des réservations des chambres et du restaurant et renseigne le client sur toutes les informations pratiques (sites touristiques, services, etc.). Ce poste peut évoluer vers le métier de chef de réception.

Dans sa **lettre de motivation**, le candidat devra mettre en avant son sens de l'accueil, sa pratique des langues étrangères et sa formation dans l'hôtellerie.

Si votre C.V. est un bilan, une synthèse de votre parcours professionnel et de vos compétences, **votre lettre de motivation** quant à elle met en avant votre façon de vous exprimer et fait apparaître vos principaux traits de personnalité sur quelques lignes seulement. Ces deux documents doivent donc être complémentaires et ne jamais faire doublon.

A noter que la lettre de motivation est aussi appelée lettre de présentation ou lettre de candidature, suivant les pays et les usages des entreprises.

En résumé : votre lettre de présentation doit être personnalisée pour chaque candidature, n'envoyez surtout pas un modèle type en masse, c'est inefficace ! Vous éviterez les fautes de français et resterez concis et sobre.

Exemple d'une lettre de candidature pour un poste d'accueil

Madame, Monsieur,

Mon expérience dans le domaine de l'hôtellerie m'a permis d'acquérir une bonne connaissance du métier de réceptionniste, ce qui m'encourage aujourd'hui à vous proposer ma candidature.

Garantir une qualité d'accueil et d'écoute à votre clientèle sera ma première préoccupation. Souriante, discrète et organisée, je serai prête à m'investir pleinement dans les tâches que vous pourrez me confier.

Ma maîtrise de l'anglais et mes bonnes notions d'espagnol me permettront d'accueillir avec facilité votre clientèle étrangère.

Restant à votre disposition pour un entretien qui vous permettra de mieux apprécier ma motivation.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur l'expression de mes salutations distinguées.

6. Complétez ces deux cartes postales à l'aide des expressions ci-dessous.

ratatouille - magnifique - beaucoup - jusqu'au - soleil - délicieux - restaurant – s'amuse

<u>Saint-Tropez, le 4 avril</u> Région _____, beaucoup de _____ et, surtout, plats _____. Nous resterons ici _____ 9. A bientôt Votre fille adorée Jasmine	M. et Mme Ramy 14, rue Lecourbe 75015 Paris
---	---

<u>Antibes, le 3 mars</u> On _____ comme des fous, on mange _____. Hier, on est allés au _____ pour manger une _____. Bises Marc	M. Raymond Duvos, place Dumas 37000 Tours
--	---

7. Complétez l'annonce publicitaire d'une agence de voyages avec les prépositions *en* ou *au*.

Pendant les mois de mars et d'avril, notre agence vous propose des séjours touristiques dans plusieurs pays d'Europe à des prix très compétitifs : une semaine _____ Suède ou _____ Norvège, ou encore _____ Espagne ou _____ Portugal vous coûtera moins cher qu'un bon repas dans un bon restaurant de votre ville. Si vous voulez aller plus loin, _____ Inde, _____ Japon ou _____ Colombie, par exemple, venez nous consulter. Nous trouverons certainement une formule pour vous et pour votre portefeuille.

8. Lisez attentivement la lettre ci dessous.

Tamaris les Bains, le 15 septembre 20...

Chers amis,

Je vous écris cette carte de France où je passe trois semaines de vacances. Il fait un temps magnifique. La plage est très près de mon hôtel, à seulement cinq minutes à pied.

Je vais me baigner ; tous les matins, c'est le rêve ! Le midi, en général, je déjeune dans un petit restaurant. J'aime bien la cuisine locale. Ici, on mange beaucoup de fruits de mer , de poissons et de légumes. Après le déjeuner, je prends un café à la terrasse d'un petit bar. Je connais maintenant le patron. Il aime bien bavarder avec les clients... Je fais des progrès en français. Demain, je pars à la campagne en bicyclette avec des amis autrichiens et nous allons faire un pique-nique. Bon, je dois préparer mes affaires, alors je finis la lettre ici.

Je vous embrasse.

Anne

Cochez la bonne réponse à chaque question.

Anne va à la campagne

- ☐ En bicyclette ☐ En voiture ☐ A pied ☐ En bus

Anne reste en vacances en France

- ☐ Trois semaines ☐ Quatre jours ☐ Deux ans ☐ Cinq mois

Anne discute avec

- ☐ Les voisins ☐ Les clients ☐ Ses amis Autrichiens ☐ Le patron

Quel mot ne désigne pas un fruit de mer

- ☐ la crevette ☐ le homard ☐ le crabe ☐ la sardine

Anne doit finir la lettre...

- ☐ parce qu'elle est fatiguée ☐ parce qu'elle doit faire son sac
☐ parce qu'elle retourne dans son pays ☐ parce qu'elle est malade

La cuisine locale, c'est

- ☐ la cuisine méditerranéenne ☐ la cuisine française
☐ la cuisine diététique ☐ un plat végétarien

La campagne, c'est

- ☐ un endroit assez plat, à l'intérieur du pays ☐ un endroit avec des industries
☐ la montagne ☐ un endroit en ville

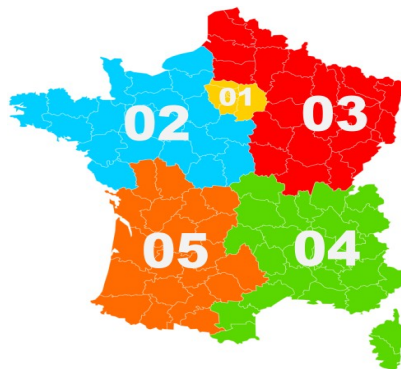
RÉVISION DE LA GRAMMAIRE ET DU VOCABULAIRE :

TÉLÉPHONER EN FRANCE

9. Trouver les correspondances : 00, 05, 02, 06, 01, 07, 03, 04.

En France, les numéros de téléphone commencent par :

- ___ Région parisienne
- ___ Région Nord Ouest
- ___ Région Nord Est
- ___ Région Sud Est
- ___ Région Sud Ouest
- ___ ou ___ Téléphones portables
- ___ Appels vers l'étranger



L'expression du futur

Indicateurs temporels du futur : demain, après-demain, dans trois jours, la semaine prochaine, le mois prochain, l'année prochaine.

Le futur proche	Le futur simple
<p><i>aller</i> (à l'indicatif présent) + verbe à l'infinitif</p> <p>Le futur proche exprime un événement immédiat. Il est surtout employé à l'oral.</p> <p>Je vais monter vos bagages Tu vas monter les bagages Il/elle/on va monter vos bagages Nous allons monter vos bagages Vous allez monter les bagages Ils/elles vont monter vos bagages</p>	<p>verbe à l'infinitif + -ai, -ons, -as, -ez, -a, -ont</p> <p>Certains verbes ont les formes spécifiques pour le futur simple :</p> <p>→ j'aurai (avoir) je serai (être) je ferai (faire) j'irai (aller) je viendrai (venir) je pourrai (pouvoir) je voudrai (vouloir) je verrai (voir) je devrai (devoir) je recevrai (recevoir) j'accueillerai (accueillir) je saurai (savoir) j'enverrai (envoyer)</p> <p>Ex. : Nous servirons le dîner à 7 heures.</p>

10. Conjuguez les verbes au futur simple pour indiquer des tâches à venir.

1. Tu _____ (envoyer) les invitations.
2. Vous _____ (louer) une salle d'exposition.
3. J' _____ (appeler) le traiteur pour organiser un cocktail.
4. Nous _____ (prendre) l'avion pour partir aux États-Unis.
5. Éric _____ (aller) chercher les collègues à l'aéroport.
6. Dans une heure, on _____ (faire) enregistrer les billets et les bagages.
7. Nous _____ (avoir) des renseignements sur cette région.
8. Sarah _____ (devoir) rédiger le programme du séminaire.
9. Nous _____ (venir) tous au salon international de tourisme.

11. Trouvez l'infinitif des verbes et dites à qui s'adressent ces recommandations.

1. Tu t'habilleras bien. → *s'habiller*
Tu répondras aux questions du recruteur. →
Tu feras bonne impression. →
Tu auras le poste. → _____
2. Tu conduiras lentement. →
Tu mettras ta ceinture de sécurité. →
Tu ne boiras pas d'alcool. →
Et tu seras sain et sauf ! → _____
3. Tu accueilleras les clients avec le sourire. →
Tu sauras bien les renseigner. →
Tu verras leur satisfaction. →
Et tu pourras faire une bonne vente ! → _____
4. Tu iras à l'agence de voyages. →
Tu choisiras une destination. →
Tu achèteras un forfait. →
Tu partiras en voyages. → _____
5. Mardi, M.Grill et Mme Chapon viendront de Nice. →
Jeudi, nous recevrons M.Grill et Mme Chapon. →
Vous réserverez la salle de réunion pour 15 heures. →
M.Grill et Mme Chapon présenteront leur nouvelle destination. →
Vous annulerez le rendez-vous avec le banquier pour le jeudi. →
Vous fixerez une autre date avec lui pour la semaine prochaine. →
→ _____

12. Exprimez les projets de l'hôtel avec le futur proche.

Cette année	L'année prochaine
1. Le nom de l'établissement change.	→ Le nom de l'établissement va changer.
2. La direction achète de nouveaux équipements.	→
3. Le personnel a une nouvelle tenue.	→
4. Notre entreprise fait des bénéfices.	→
5. Notre hôtel accueille les touristes du monde entier..	→
6. Nous proposons de nouvelles services.	→
7. Vous voyagez moins cher.	→
8. La fidélisation des clients permet à notre entreprise de faire des bénéfices sur le court, le moyen ou le long terme	→
9. Vous pouvez réserver vos chambres par Internet.	→

13. Où allez-vous loger pendant votre séjour ? Associez.

1. un hôtel	a. j'adore les activités de groupe.
2. une résidence de vacances	b. c'est bien pour les enfants.
3. un appartement meublé	c. parce que j'aime les endroits isolés.
4. un gîte	d. j'aime coucher sous la tente.
5. une auberge de jeunesse	e. c'est bien pour toute la famille.
6. une maison familiale	f. je suis étudiant(e), voyons!
7. une colonie de vacances	g. j'adore être "chez moi".
8. un camping	h. parce que j'aime bien être servi(e).
9. le club Med	i. parce j'aime ma liberté.

14. Complétez le dialogue avec les questions données.

<p>- Bonjour, je voudrais réserver deux places pour un Paris-Nevers.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Le 14 mai.</p> <p>- Bien, _____ ?</p> <p>- En fin d'après-midi, vers 17 ou 18 heures.</p> <p>- J'ai un départ de Paris gare de Lyon à 17h 27, arrivée à Nevers à 19 h 24 ou un autre départ à 18 h 10 avec une arrivée à 20 h 05.</p> <p>- Je prends le train de 17 h 27.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Deux. Deux adultes.</p> <p>- Donc deux places Paris-Nevers. _____ ?</p> <p>- Oui, nous avons la carte de réduction 12-25 ans.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Oui, deux cartes 12 – 25.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- En seconde classe.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Non fumeur.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Un aller simple, s'il vous plaît.</p> <p>- Bien, dans ce train vous bénéficiez d'une réduction de 50%. Le prix total des deux billets est de 28,80 euros. _____.</p> <p>- En espèces.</p> <p>- Voilà votre billet : départ Paris gare de Lyon, le 14 mai à 17h 27, arrivée à Nevers à 19h 24, 2 adultes avec la carte 12-25, compartiment non fumeur en seconde classe, voiture 14, places 15 et 17.</p>	<p>1. Comment souhaitez-vous payer ?</p> <p>2. Les deux voyageurs ?</p> <p>3. Compartiment fumeur ou non fumeur ?</p> <p>4. À quelle date voyagez-vous ?</p> <p>5. Pour combien de voyageurs ?</p> <p>6. Voulez-vous un aller simple ou un aller-retour ?</p> <p>7. Vous voyagez en quelle classe ?</p> <p>8. À quelle heure voulez-vous partir ?</p> <p>9. Est-ce que vous avez des réductions ?</p>
--	---

VENIR	METTRE	ÉCRIRE	PRODUIRE
je viens tu viens il/elle/on vient nous venons vous venez ils/elles viennent	je mets tu mets il/elle/on met nous mettons vous mettez ils/elles mettent	j'écris tu écris il/elle/on écrit nous écrivons vous écrivez ils/elles écrivent	je produis tu produis il/elle/on produit nous produisons vous produisez ils/elles produisent

15. Lisez les dialogues. Complétez le tableau ci-dessous.

À la gare Montparnasse.

1.

- Excusez-moi, Madame, pour aller à Viroflay, je prends quel train ?
- Vous prenez le train à destination de Versailles.
- Merci, Madame.

2.

- Pardon, Mademoiselle, le train pour Rennes part de quelle voie ?
- Il part de la voie 6.
- Merci, mademoiselle.

3.

- S'il vous plaît, Monsieur, le train en provenance de Bordeaux arrive à quelle heure ?
- À 13 h 08, Madame.
- Merci bien.

4.

- Pardon, Monsieur, où sont les toilettes, s'il vous plaît ?
- Alors, vous allez au premier étage, à côté de la pharmacie.
- Merci beaucoup.

5.

- Pardon, Madame, vous savez s'il y a un distributeur de billets dans la gare ?
- Oui oui, en face du café.
- Merci, Madame.

6.

- Excusez-moi, Mademoiselle, vous savez d'où vient ce train ?
- Oui, il vient de Nantes.
- Ah ! Merci Mademoiselle.

Les personnes demandent	Numéro de la situation	Quelle est la question ?	Quelle est la réponse ?
Le train	1	<i>Je prends quel train ?</i>	<i>Le train à destination de Versailles.</i>
Les toilettes			
Un distributeur de billets			
L'heure d'arrivée			
La provenance			
La voie			

Colonie de vacances



Chaque année, beaucoup d'enfants et d'adolescents français partent en colonie de vacances ou « colo » pendant les vacances d'été ou d'hiver. Ces camps de vacances sont adaptés aux désirs et intérêts de chaque enfant : il y a des colonies de vacances à la montagne, à la mer ou encore à l'étranger. Les enfants et adolescents sont encadrés par des moniteurs et monitrices qui s'occupent de leur sécurité mais aussi des activités et jeux qui permettent de garder un merveilleux souvenir. Le gouvernement français et les comités d'entreprises offrent une aide financière aux parents qui désirent faire partir leurs enfants en colonie de vacances.

Colonie de vacances neige et montagne.

Colonie « Azurfun »

Du 22/12/20... au 06/01/20...

De 8 à 14 ans

Lieu : Isola 2000 (Alpes)

Capacité : 15 enfants maximum

Prix : à partir de 399 euros (+ 20 euros de frais de dossier)

Descriptif : un séjour unique pour les enfants qui veulent profiter de la montagne pendant la période la plus magique de l'année. Le séjour propose plusieurs activités divertissantes pour profiter des joies de la neige :

- Le ski de descente : une journée d'initiation est organisée.
- Les raquettes à neige : 3 sorties dans la semaine au cœur d'un paysage enneigé magnifique.
- La luge
- Les batailles de boules de neige et fabrication de bonhomme de neige.

Ce séjour offre d'autres activités annexes comme : sports collectifs, jeux de société, activités manuelles, soirée raclette...

16. Lisez le document « **Colonie de vacances** » et dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

	Vrai	Faux
1. Isola se situe à la montagne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La colonie « Azurfun » est une colonie pour de petits enfants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le séjour propose des activités sportives.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dans la colonie de vacances, les enfants sont encadrés par les parents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le séjour propose aux parents de participer à toutes les animations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Le séjour n'offre pas de jeux de société.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. On peut profiter de ce séjour pendant les vacances d'été.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Quel est le loisir préféré de chaque personne? Choisissez!

1. Yannick passe son temps à lire des romans d'aventures.	a. La cuisine
2. Vincent part le week-end à la campagne faire des aquarelles.	b. La danse
3. Marine passe son temps à faire des travaux manuels et à réparer des choses.	c. Les achats
4. Nicolas adore préparer des petits plats pour ses amis.	d. Le cinéma
5. Marie adore faire les magasins et les boutiques.	e. La lecture
6. Christine part toujours à l'étranger pendant les vacances.	f. La musique
7. Albert vient d'acheter son troisième appareil: 5 mégapixels!	g. La photo
8. Maxime est grand amateur du septième art: il adore les films d'Almodovar.	h. Les voyages
9. Bernard s'intéresse beaucoup aux concerts à l'Opéra.	i. La peinture
10. Sophie aime tout: la lambada, la rumba, le mambo, le tango.	j. Le bricolage

Bibliographie.

- S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L. Penfornis, L.Semichon. Hotellerie-restauration.com – Clé International/SEJER, 2013.
- S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L. Penfornis. Tourisme.com – Clé International/SEJER, 2013.
- O.Ch.Chiari, S.Corbeau, Ch.Dubois. Les métiers du tourisme. Cours de français. – Hachette F.L.E., 2007.
- C.Miquel. Communication progressive du Français. – Clé International/SEJER, 2004.
- M.Grégoire, O.Thiévenaz. Grammaire progressive du français. – Clé International, 2008.
- J.-L.Penfornis. Français.com.- Clé International, 2010.
- J.Girardet, J.Pécheur. ÉCHO 2. Méthode de français. - Clé International/Sejer, Paris, 2008.
- S.Poisson-Quinton, M.Mahéo-Le Coadic, A.Vergne-Sirieys. Festival 2. Méthode de français. - Clé International/Sejer, 2008.
- H.Renner, U.Renner, G.Tempesta. Le français du tourisme. - Clé International/VUEF, 2008.
- N.Mauchamp. Les Français. Mentalités et comportements. - Clé International/VUEF, 2001.
- H.Augé, M.D.Cañada Pujols, C.Marlhens, L.Martin. Tout va bien 2. Méthode de français. - Clé International, Paris, 2008.
- C.Carlo, M.Causa. Civilisation progressive du français. Niveau intermédiaire. – Clé International, 2010.
- O.Grand-Clément. Civilisation en dialogues. Niveau intermédiaire. – Clé International, 2008.
- E.Siréjols. Vocabulaire en dialogues. – Clé International, 2008.
- C.Brillant, V.Bazou, R.Racine, J.-C.Schenker. Le Nouvel Édito, B2. – Didier, 2011.
- В.Н.Бурчинский. Деловое и повседневное общение. Правила поведения во Франции. – М., Восток-Запад, 2006.
- D. Abry. Le français sur objectifs spécifiques et la classe de langue. – Clé Int., 2007.
- M.-L.Parizet, E.Grandet, M.Corsain. Activités pour le CECR, A1, A2. – Clé International, 2008.
- France, La documentation française, Ministère des Affaires étrangères, 2014.
- Le français dans le monde, Revue de la FIPF, 2004 – 2014.
- Direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle. Brevet de technicien supérieur. 2014.

Навчальне видання

Збірник текстів і завдань з дисципліни

«Друга іноземна мова» (французька мова)

для організації самостійної роботи
студентів 3 курсу денної форми навчання
за напрямом підготовки «Готельно-ресторанна справа».

Укладач **ЮР'СВА** Наталія Прохорівна

Відповідальний за випуск: *О. Л. Ільєнко*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір і верстання *Н. П. Юр'єва*

План 2014, поз. 431 М

Підп. до друку 03.03.2015
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 6,1
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014